

Digitale skiller og etniske minoriteter

Hvordan motvirker norske myndigheter digitale skiller blant innvandrere i Norge?

Ida Martinussen



Avdeling for forvaltningsinformatikk

UNIVERSITETET I OSLO

Vår 2008

Forord

En rekke personer fortjener en stor takk for å ha bidratt med hjelp og støtte under arbeidet med denne masteroppgaven, som er skrevet ved Avdeling for forvaltningsinformatikk, Universitetet i Oslo.

Først ønsker jeg å takke mine veiledere førsteamanuensis Arild Jansen og professor Dag Wiese Schartum for solid faglig veiledning og konstruktiv kritikk. Alle ansatte og studenter ved Senter for rettsinformatikk og Avdeling for forvaltningsinformatikk fortjener også en stor takk for gode diskusjoner, nyttige innspill og et flott arbeidsmiljø. En spesiell takk til forsker Tommy Tranvik som har lest hele manuskriptet og kommet med gode råd, samt Siril Jonassen for gode innspill til den juridiske delen av oppgaven.

I tillegg ønsker jeg å takke alle mine informanter som har stilt velvillig opp og funnet frem nødvendig materiale.

Jeg vil også takke mine venninner Gada Ezat Azam, Linn Hilmarsen, Ragnhild Olin Amdam, og Sigrid Bæverfjord, som har vært svært tålmodig og bidratt med kommentarer og korrekturlesning.

Sist, men ikke minst vil jeg takke min familie og min mann Hamadong Saleh for oppmuntring og støtte hele veien.

Oslo april 2008

Ida Martinussen

Innhold

Forord	1
Innhold	2
1. Innledning	5
1.1 Aktualitet	5
1.1.1 Sammensetningen i innvandrerbefolkningen i Norge	6
1.2 Problemstilling	8
1.3 Oppgavens struktur	9
2. Gjennomgang av teori og forskningslitteratur	10
2.1 Integrering	10
2.1.1 Integreringstyper	11
2.1.2 Rammer for integrering	14
2.2 Digitale skiller	15
2.2.1 Debatten rundt digitale skiller	16
2.2.2 Teknisk tilgjengelighet	21
2.2.3 Måltrettet innhold	24
2.2.4 Meningsfull bruk	26
2.2.5 Digital kompetanse	27
2.2.6 Oppsummering	29
3. Metodiske tilnærminger og undersøkelsesopplegg	32
3.1 Metodiske tilnærminger	32
3.2 Undersøkelsesopplegg	32
3.2.1 Dokumentanalyse	33
3.2.2 Intervju	35
3.3 Dataenes pålitelighet	39
4. Teknisk tilgjengelighet og bruk av IKT	42
4.1 Internetttilgang i hjemmet	43

4.1.1	Ulike faktorer som kan påvirke internettilgangen	44
4.1.2	Hvilke variabler brukes i undersøkelser om informasjonssamfunnet?	47
4.2	Publikumsterminaler med internettilgang	48
4.2.1	Folkebibliotekmodellens relevans	49
4.2.2	Publikumsterminalene på Deichmanske bibliotek	50
4.2.3	Kort om andre plasser som tilbyr nettilgang	52
4.3	Forholdet mellom tilgang og bruk	54
4.4	Meningsfull bruk av Internett	56
4.4.1	Hva bruker innvandrerne Internett til?	56
4.4.2	Internettbruk og inkludering	59
4.5	Oppsummering	61
5.	Offentlig informasjon via nettjenester	63
5.1	Informasjonsformidling og integrering	64
5.2	Offentlige nettjenester som henvender seg til innvandrere	66
5.2.1	”Bazar”	66
5.2.2	”Ny i Norge”	67
5.2.3	”Velkommen Oslo”	69
5.3	Universell utforming	70
5.4	Kvalitetskriteriene	71
5.4.1	Hvordan måle kvalitet?	73
5.5	Statens informasjonspolitik	74
5.5.1	Konkretisering av prinsippene	74
5.6	Hvordan forholder de undersøkte nettstedene seg til den statlige informasjonspolitikken?	77
5.6.1	Kommunikasjonsprinsippet	77
5.6.2	Prinsippet om aktiv informasjon	80
5.6.3	Helhetsprinsippet	89
5.7	Oppsummering	91

6.	Hvordan kan innvandrere oppnå digital kompetanse?	93
6.1	Manglende digital kompetanse	94
6.2	Myndighetenes målsetning for digital kompetanse hos voksne	96
6.3	Voksnes rett til utdanning	97
6.4	Ulike tiltak som kan øke voksnes digital kompetanse i regi av utdanning	99
6.4.1	Digitale hjelpemidler i norskopplæringen	100
6.4.2	Opplæring i IKT	102
6.5	Læring i arbeidslivet	110
6.6	Oppsummering	112
7.	Direkte rettslig regulering av tiltak som skal sikre lik deltagelse i informasjonssamfunnet	114
7.1	Det juridiske undersøkelsesopplegget	115
7.1.1	Lover og regler med spesiell betydning for de undersøkte tiltakene	116
7.2	Hvorvidt er de undersøkte tiltakene direkte regulert i lov?	120
7.2.1	I hvor stor grad er informasjonen på offentlige nettjenester direkte regulert rettslig?	120
7.2.2	I hvilken grad er utplassering av publikumsterminaler regulert i lov?	123
7.2.3	Hvorvidt reguleres digital kompetanse direkte i lov?	125
7.2.4	Oppsummering	126
7.3	Politiske retningslinjer og målsetninger som har direkte betydning for de undersøkte tiltakene	127
7.4	Forholdet mellom den rettslige reguleringen og politikkutforming	129
7.5	Oppsummering	132
8.	Et inkluderende informasjonssamfunn?	133
	Kildeliste:	137
	Figurliste:	145
	Vedlegg:	146

1. Innledning

1.1 Aktualitet

Det har vært en eksplosiv utvikling innen bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi¹ (heretter IKT) de siste årene. I NOU 2003 nr 19 ”Makt og demokrati, sluttrapport fra Makt- og demokratiutredningen” fremheves det at ”IKT-revolusjonen” gir mulighet for nye kommunikasjonsmønstre over store avstander, men kompetanse og adgang til den nye teknologien er ujevnt fordelt. Denne ujevne fordelingen fører til at mange utviklingsland faller utenfor. Innad i rike land blir fattige ytterligere marginalisert (NOU 2003 nr 19). Ekskludering fra informasjonssamfunnet omtales som det *digitale skillet*. ”De typiske ”(norske) digitale skillene” går mellom de som behersker og nyttegjør seg pc og Internett på en effektiv måte versus de som ikke gjør det” (Brandtzæg 2006, min parentes).

Både kommersielle og offentlige aktører bruker i økende grad Internett i samhandling med brukerne. Internett som kanal for tjenesteyting og informasjonspubliserings er et av regjeringens ambisjoner og mål i fornying av offentlig sektor² (St. meld nr 17 (2006-2007): 108). Den elektroniske samhandlingen i og med offentlig sektor omtales ofte som eForvaltning³. Digitaliseringen av samfunnet fører til at borgerne blir stilt ovenfor nye krav. Oppgavene i seg selv er ikke nye, men måten de utføres på kan for mange både virke kompliserte og vanskelige. Der en tidligere ble betjent av en funksjonær, møter en i dag enten en automatisk telefonsvarer eller en datamaskin (Brandtzæg 2006). Dette møtet kan føles som avmakt for marginaliserte grupper. Grupper som ofte omtales å falle utenfor informasjonssamfunnet er ”mennesker med lav inntekt, lav utdanning, trygdede,

¹ I oppgavens fremstilling henviser jeg først og fremst til Internett og datamaskiner, der jeg i oppgaven sikter til andre former for IKT-teknologi vil dette presiseres.

² Fornyning av offentlig sektor innebærer mål om mer velferd og mindre administrasjon. Næringslivet skal være innovativt, dynamisk og kunnskapsbasert (Fornyings- og administrasjonsdepartementet 2008). Regjeringen har ulike handlingsplaner for å nå disse målene. I denne oppgaven sikter jeg primært til fornying som følge av digitalisering av samfunnet.

³ eForvaltning kan ikke direkte oversettes til det engelske uttrykket eGovernment. En snever definisjon av eGovernment retter fokus mot blant annet hvordan Internett kan forbedre tilgangen og leveringen av forvaltningens service til borgere, næringslivet og ansatte (Deloitte Research i Jansen 2005). En litt videre tilnærming tar for seg tre dimensjoner. Den demokratiske dimensjonen omhandler hvorvidt IKT benyttes for å styrke dialogen mellom borgerne og politikerne. Den andre dimensjonen sikter til de digitale tjenestene som er tilgjengelige for borgerne og næringslivet. Den siste dimensjonen sikter til administrasjon, og tar for seg drift og kontroll (ibid).

arbeidsledige, funksjonshemmede, *mennesker med innvandrerbakgrunn*, eldre, kvinner og unge jenter” (ibid 2006: 2, min uthevning).

Tema for denne oppgaven er digitale skiller og etniske minoriteter, hvor studieobjektet er *innvandrere*⁴. Digitale skiller og innvandrere er så vidt jeg er kjent med ikke blitt viet mye oppmerksomhet fra forskere i Norge⁵. Verken bibliotekdatabasen Bibsys eller søkemotoren Google gir treff på kombinasjonen ”digitale skiller og innvandrere”. Fravær av fokus mot dette temaet vekket min interesse. I USA er det en større tradisjon for å benytte denne variabelen i forskning om informasjonssamfunnet. Undersøkelser fra USA viser at innvandrere i snitt har lavere tilgang til Internett enn resten av den amerikanske befolkningen (Norris 2001 og Warschauer 2004).

1.1.1 Sammensetningen i innvandrerbefolkningen i Norge

De siste førti årene har Norge tatt i mot mange ikke-vestlige innvandrere⁶. Denne utviklingen beskrives ofte som ”innvandrerbølgen” i faglitteraturen (Djuve og Friberg 2004).

”Innvandrerbølgen” har hatt tre topper, den første fant sted på begynnelsen av 1970-tallet. I denne perioden kom det både tyrkere og marokkanere, men den største gruppen var pakistanere. Disse kom som arbeidsinnvandrere, og var i hovedsak unge menn. Da regjeringen innførte innvandringsstopp for arbeidstillatelse i 1975, fortsatte migrasjonen i andre former. Den andre bølgen karakteriseres av at familiene til de første arbeidsinnvandrerne kom. Denne bølgen endret ikke sammensetningen i innvandrerbefolkningen som følge av nasjonalitet, men bidro til en karakterendring. Innvandringsbefolkningen endret seg fra å bestå av unge menn til å omfatte etablerte familier,

⁴ Statistisk sentralbyrå definerer innvandrerbefolkningen med ”personer med to utenlandsfødte foreldre: førstegenerasjonsinnvandrere som har innvandret til Norge, og personer som er født i Norge med to foreldre som er født i utlandet” (Statistisk sentralbyrå 2007a). Denne definisjonen omfatter også norske statsborgere med utenlandske foreldre. Lov om utlendingers adgang til riket og deres opphold her av 24. juni 1988 nr 64 (heretter utlendingsloven) definerer en utlending som enhver som ikke er norsk borger (utlendingsloven § 48). De ulike måtene å definere innvandrere på kan føre til at ulike statistikker gir forskjellige tall på hvor stor innvandrerbefolkningen er.

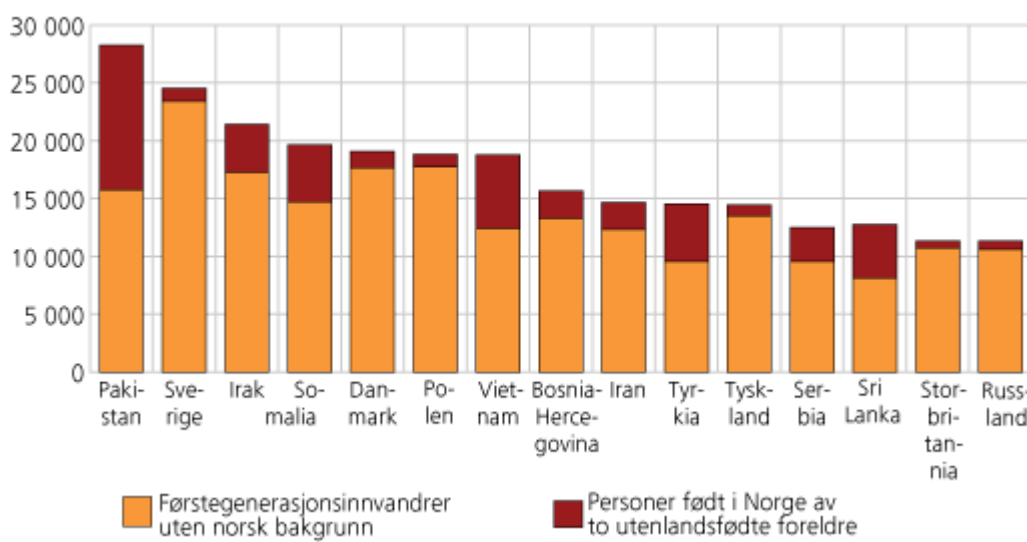
⁵ Eksempler på noen studier som omhandler innvandrere og IKT er: ”Samsung D500-gjengen” - Digital kompetanse mellom gata og skolen” (2007) av Ingrid Smette og Geir H Moshuus samt ”Barn og unge i den nye mediehverdagen, etnisitet, kultur og tradisjon” (2007) av Dag Slettebakk. Disse studiene ser først og fremst på unge innvandreres bruk av teknologi.

⁶ Ved forskning er det vanlig å skille mellom vestlige (Vest-Europa, Nord Amerika og Australia) og ikke-vestlige innvandrere (Øst-Europa, Asia med Tyrkia, Afrika og Sør Amerika) (Statistisk sentralbyrå 2007a). Bakgrunnen for dette skillet skyldes for det første at innvandring fra den vestlige verden ikke er underlagt samme restriksjoner som innvandrere fra den ikke-vestlige verden. Den vestlige gruppen av innvandrere er dessuten mer homogen til den norske befolkning. Dette både når det gjelder kultur, arbeidsdeltakelse og levekår (Djuve og Friberg 2004).

noe som førte til at behovene til innvanderne forandret seg. Dette inntraff i tidsrommet fra 1975 og frem til i dag. Den tredje og siste bølgen av innvandring fant sted fra slutten av 1970-tallet og har vedvart frem til i dag. Denne gruppen består av flyktninger og asylsøkere⁷.

Figur 1-1 viser sammensetningen av innvanderne i Norge på bakgrunn av opprinnelsesland. Det er viktig å understreke at innvanderne ikke bare kommer fra mange forskjellige land, men også fra mange forskjellige sosiale og kulturelle miljøer. I tillegg er det stor spredning i alder, utdanning og yrkeserfaring (St. meld 39 (1987-88): 48). Innvandrerguppen kan derfor hevdes å være mer heterogen enn noen annen gruppe som kan defineres statistisk (Utlendingsrett 2004: 36). Generalisering kan derfor være vanskelig.

De 15 største innvandrergruppene i Norge. 1. januar 2007. Absolutte tall



Figur 1-1 De største innvandrergruppene i Norge (Statistisk sentralbyrå 2007a)

I denne oppgaven kommer jeg i utgangspunktet til å konsentrere meg om ikke-vestlige innvandrere som er kommet til Norge i voksen alder. Jeg vil kun konsentrere meg om personer som har fått innvilget opphold, fordi det er først da integreringen for alvor starter⁸. Personer som venter på førstegangs arbeids- og oppholdstillatelse, og personer som venter på asyl faller derfor utenfor min problemstilling. I fremstillingen kommer jeg både til å se på kvinner og menn.

⁷ En flyktning er en person som er forfulgt i sitt hjemland, og er anerkjent som flyktning av FN. En asylsøker kan også være forfulgt i sitt hjemland, men er kommet hit på egen hånd (Djuve og Friberg 2004).

⁸ Etter tre år kan innvandrere få innvilget varig bosetningstillatelse, og som følge av dette blir deres rettigheter utvidet (Utlendingsdirektoratet 2007b). Det er for eksempel mulig å stemme ved lokalvalg.

1.2 Problemstilling

Digitale skiller har oppstått som en konsekvens av IKT-utviklingen. Ulik tilgjengelighet og bruk av teknologi kan føre til sosial og økonomisk lagdeling eller ekskludering. Dette kan forklares ut fra ulike teorier og fagfelt (Warschauer 2004). Kjernen i diskusjonen rundt digitale skiller er idealene om demokrati og rettsikkerhet, og dette vil derfor være overordnede plattformer i denne oppgaven. Gjennomgang av ulike offentlige dokumenter viser at det er bredt politisk engasjement om å inkludere flest mulig i informasjonssamfunnet. Samtidig kjennetegnes den norske integreringspolitikken av viktigheten av å inkludere ”våre nye landsmenn” i alle sfærer i samfunnet.

I denne oppgaven ønsker jeg å se på hvordan innvandrere inkluderes i informasjonssamfunnet på et nasjonalt plan. Den overordnede problemstillingen vil være: Hvordan motvirker norske myndigheter digitale skiller blant innvandrere i Norge? Jeg vil tilnærme meg denne problemstillingen ved hjelp av tre ulike nivåer uttrykt gjennom tre forskningsspørsmål:

1. Hvilke faktiske tiltak er iverksatt for å motvirke digitale skiller blant innvandrere?

Gjennom forskningsspørsmål 1 ønsker jeg å se på avsendersiden. Myndighetene har utarbeidet ulike tiltak for å sikre at flest mulig tar del i informasjonssamfunnet, og i denne oppgaven ønsker jeg å analysere noen av disse tiltakene. Et interessant spørsmål i denne oppgaven er hvorvidt disse tiltakene er tilpasset innvandrere. Fremstillingen vil derfor også inneholde en drøftelse av hvordan de ulike tiltakene kan ses i forhold til integrering. På samme måte ønsker jeg å si noe om hvorvidt integreringspolitikken tar høyde for problematikken rundt digitale skiller. Jeg har en kvalitativ tilnærming til forskningsspørsmål 1. Dokumenter som omhandler digitale skiller og dokumenter om integrering er viktige kilder. I tillegg er intervjuer med representanter som jobber med de undersøkte tiltakene sentral empiri.

2. Hvordan brukes de undersøkte tiltakene, og hvilken effekt har de?

Forskningsspørsmål 2 retter fokus mot mottakerne. Hvorvidt og hvordan innvandrere bruker de undersøkte tiltakene vil jeg også primært besvare med en kvalitativ tilnærming. Dels i form av empiri jeg har samlet inn selv og dels i form av offentlige rapporter og relevant teori på området. I tillegg vil jeg benytte kvalitative data samlet inn av andre.

3. I hvilken grad er de undersøkte tiltakene direkte rettslig regulert?

Det tredje og siste forskningsspørsmålet har en juridisk vinkling. Ved å betrakte hvorvidt de undersøkte tiltakene er direkte regulert i lov ønsker jeg å si noe om i hvor stor grad problematikken rundt digitale skiller er tatt høyde for innen lovgivningsarbeidet. Rettsregler oppstår ikke tilfeldig, men er et resultat av de behov og verdier lovgiverne mener samfunnet trenger (Bernt 2007: 124). Jeg ønsker med andre ord og si noe om hvorvidt lovgiverne har tatt informasjonssamfunnets muligheter og begrensinger i betraktning ved utarbeidelse av lover.

1.3 Oppgavens struktur

Kapittel 2 vil danne grunnlag for det analytiske rammeverket i oppgaven. Dette kapittelet er todelt. Den første delen omhandler integrering, mens i kapittelets andre del ser jeg på problematikken rundt digitale skiller. Metodiske tilnærminger og oppgavens undersøkelsesopplegg blir redegjort for i kapittel 3. I kapittel 4, 5 og 6 vil jeg presentere ulike tiltak som myndighetene har fremsatt for å motvirke digitale skiller. Presentasjonen og analyse av disse tiltakene vil besvare forskningsspørsmål 1. Dette betyr at forskningsspørsmål 1 både vil bli behandlet i kapittel 4, 5 og 6. På samme måte vil forskningsspørsmål 2 som undersøker hvorvidt de framsatte tiltakene blir brukt av innvandrerne også dels besvares i kapittel 4, 5 og 6. I kapittel 7 vil jeg ta for meg hvorvidt og eventuelt hvordan de undersøkte tiltakene er regulert ved lov. Her vil forskningsspørsmål 3 besvares. Til slutt vil jeg foreta en oppsummering og konklusjon. Dette utgjør kapittel 8.

2. Gjennomgang av teori og forskningslitteratur

I dette kapittelet skal jeg redegjøre for teorier jeg vil benytte for å besvare min problemstilling. Dette kapittelet består av to deler. I den første delen vil jeg se kort på integreringspolitikk⁹. Jeg vil begynne med en kort redegjørelse av begrepet minoritet og redegjøre for skillet mellom innvandrere (etniske minoriteter) og nasjonsbyggende minoriteter (nasjonale minoriteter). De to ytterpunkter av integrering er multikulturalisme og assimilering, og i punkt 2.1.1 vil jeg kort forklare hva som ligger i disse begrepene. Jeg vil også se på hvordan norske myndigheter har forholdt seg til integreringsbegrepet siden 1970-tallet. Deretter vil jeg kort redegjøre for hvordan innlemming av minoriteter kan skje i ulike samfunnsområder. Denne fremstillingen vil ikke bare være hensiktsmessig for å forstå utviklingstrekkene i norsk integreringspolitikk, men viser også at de ulike arenaene der integrering skjer også forutsetter bruk av Internett og datamaskiner. I andre del av kapittelet vil jeg ta for meg litteratur som omhandler digitale skiller. Først vil jeg redegjøre for ulike forskningsbidrag til debatten om digitale skiller. De ulike bidragene vil danne grunnlaget for min operasjonalisering av begrepet digitale skiller. Min operasjonalisering består av fire indikatorer. Spesifisering av disse indikatorene vil danne grunnlaget for det rammeverket jeg vil benytte for å beskrive digitale skiller. Til slutt i kapittelet vil jeg foreta en oppsummering og se på hvordan jeg skal behandle områdene integrering og digitale skiller i den videre fremstillingen.

2.1 Integrering

Begrepet minoritet benyttes i mange sammenhenger og det kan være vanskelig å finne en helhetlig eller dekkende definisjon. I St. prp nr 80 (1997-1998) ”Om samtykke til ratifikasjon av Europarådets rammekonvensjon av 1. februar 1995 om beskyttelse av nasjonale minoriteter” gis det en oversikt over folkerettslige analyser av begrepet. Både FN-systemet og Europarådet bygger på denne definisjonen:

«en gruppe tallmessig underlegen resten av befolkningen i staten og i en ikke-dominerende stilling, hvis medlemmer - som er borgere av den aktuelle stat - har etniske, religiøse eller språklige særtrekk som skiller dem fra resten av befolkningen og som viser, om så bare implisitt, en form for solidaritet som er rettet mot det å

⁹ Integreringspolitikk ser på problemstillinger knyttet til de innvandrerne som har fått opphold og er bosatt i riket, mens innvandringspolitikk tar stilling til hvor mange og hvem av innvandrerne som får oppholde seg i riket.

bevare deres kultur, tradisjoner, religion eller språk" (Uoffisiell norsk oversettelse) (Capotorti i St. prp nr 80 (1997-1998)).

Ofte kan det være hensiktsmessig å skille mellom nasjonale og etniske minoriteter. I Norge er definisjonen til nasjonale minoriteter innebefattet med jøder, kvener, rom (sigøynere), romanifolket (tatere/ de reisende) og skogfinner. Samene er også definert som nasjonal minoritet, men har i tillegg status som urbefolkning. Innvandrere blir definert som etniske minoriteter og har en helt annen posisjon¹⁰. Dette blir begrunnet med at innvandrere i motsetning til nasjonale minoriteter har valgt å bryte opp med sin tidligere kultur. Det forventes derfor at de skal bli medlemmer av det samfunnet som allerede eksisterer i vertslandet (Brochmann 2002a).

2.1.1 Integreringstyper

Typer, eller kultur for integrering kan oppfattes som ideologier om hvordan en stat ønsker å nærme seg problemstillinger knyttet til minoriteter. Integrering er ikke entydig med fastsatt innhold, men varierer fra stat til stat og forandrer seg over tid¹¹. Innen integreringslitteraturen er det vanlig å skille mellom ulike typer av integrering. De to ytterpunktene er multikulturalisme og assimilering.

Multikulturalisme, multikulturell eller flerkulturelle samfunn er uklare begreper. Utrykkene sikter både til en deskriptiv beskrivelse av mangfold i et samfunn, samt til en politisk strategi for en ny type samfunn (Brochmann 2002a). I den deskriptive beskrivelsen eller i laissez-faire¹² tilnærmingen, er kulturelle forskjeller og eksistensen av etniske samfunn akseptert. På den annen side ser ikke staten det som sin rolle å sikre sosial likhet eller å oppmuntre til opprettholdelse av de etniske kulturene. Denne tilnærmingen er vanlig i USA. Den andre tilnærmingen bygger på multikulturalisme som en politisk strategi, denne integreringstypen er blant annet blitt benyttet i Canada, Australia og Sverige. I denne modellen betyr multikulturalisme både at majoriteten i befolkningen er villig til å akseptere

¹⁰ Rettighetshierarkiet à la Kymlica: Urbefolkningen er på toppen, deretter kommer den nasjonal minoritet, og på bunnen finner vi innvandrene eller etniske minoriteter (Brochmann 2002a).

¹¹ De ulike formene for integrering ikke er statisk. Enkelte stater utfører en politikk som kan passe inn under mer enn en kategori. Virkeligheten og praksisen i ulike stater er ofte mer sammensatt og kompleks enn det denne fremstillingen tilsier (Castles og Miller 2003, Freeman 2004).

¹² "De politiske myndigheter burde ikke forklundre markedsmechanismene med dirkete inngrep. Statens synlige hånd burde legges på ryggen – laissez-faire" (Østerud 1996: 30).

kulturelle forskjeller, og at staten har til oppgave å sikre like rettigheter for minoriteter (Castles og Miller 2003: 252). Det som karakteriserer et multikulturelt samfunn, er at det streber etter å skape samhold og en følelse av solidaritet i et kulturelt mangfold (Brochmann 2002b). I den multikulturelle modellen skal innvandrene garanteres like rettigheter i alle sfærer av samfunnet, uten at de skal være nødt til å gi slipp på eget mangfold, men det forventes at de tar til seg de verdier som er rådende i det samfunnet de velger å bo i (Castles og Miller 2003: 252). Norske myndigheter er positiv til en flerkulturell befolkning, men reserverer seg mot multikulturalisme som idé. Med andre ord betyr dette at norske myndigheter tar avstand fra flerkulturell gruppedannelse og tiltak som verner minoritetens kultur. Dette fordi politikk som stimulerer til flerkultur kan fremme en kulturforståelse som er stivnet og uforandelig. Det er med andre ord ønskelig at minoritetenes kultur endres med samfunnet (St. meld nr 49 (2003-2004)).

Motsatsen til multikulturalisme er assimilering. Assimilering oppfattes ofte som en prosess, ”der individet vokser inn i et gitt kulturelt fellesskap - og gradvis tilegner seg dette fellesskapets normer og verdier til individets normer ikke kan skilles fra samfunnet” (Brochmann 2002a: 31). Innvandrene forventes å gi slipp på sitt særegne språk, kulturelle eller sosiale karakteristikk og bli en del av majoritetsbefolkningen. Statenes oppgave er å utarbeide tiltak som gjør denne prosessen gunstig, dette kan være å insistere på at minoriteter benytter det dominerte språket og forsikre at innvandrerbarna går på nasjonale skoler (Castles og Miller 2003: 250). Frankrike er det landet i Europa som ligger nærmest en assimileringmodell ved integrering av innvandrere (ibid). Begrepet assimilering tillegges ofte en illegitim status, og forbindes ofte med hvordan majoriteten undertrykte minoriteter tidligere i historien. I Norge blir begrepet ofte assosiert med måten samene ble behandlet på etter første verdenskrig (Brochmann 2002a).

Utviklingstrekk ved norsk integreringspolitikk

Norsk innvandrings- og integreringspolitikk har ikke lang tradisjon som eget politikkområde. Den første Stortingsmeldingen på dette området ”Om innvandringspolitikk” kom i 1973 (St. meld nr 39 (1973-74)). Dette betyr ikke at integrering av andre folkeslag var ukjent for norske myndigheter før den tid. Både samer, tatere og sigøynere har vært forsøkt integrert av norske myndigheter i løpet av 1900-tallet. Det som karakteriserte denne integreringen var en streng form for assimilering, der minoritetene ikke fikk snakke sitt eget språk eller utføre kulturelle tradisjoner. På begynnelsen av 1970-tallet var det politisk viktig å ta avstand fra assimilering,

og gi innvanderne en valgfrihet i forhold til hvor sterkt de ville integreres¹³. Innvanderne ble vektlagt som grupper, og ikke som individer. Etniske minoriteter skulle beskyttes mot majoriteten (Brochmann 2002a: 37). På slutten av 1980-tallet ble denne tradisjonen forlatt. Politikktutviklingen på dette området karakteriseres derfor av en homogen terminologibruk der begrepet integrering hele tiden har vært sentral. Hva som ligger i begrepet har derimot forandret seg frem til i dag. I Stortingsmelding nr 74 (1979-80) "Om innvandrere i Norge" fremheves det at innvanderne selv skal kunne bestemme hvilken grad av tilknytning han eller hun ønsker, men et minimum av innlemmelse er nødvendig for å kunne fungere i det norske samfunnet. Stortingsmelding nr 39 (1987-88) "Om innvandringspolitikken" kan ses som et veiskille når det gjelder valgfriheten mellom assimilering og integrering. Her fremheves det at denne valgfriheten ikke omfatter retten til å stille seg utenfor samfunnet, ved for eksempel å ikke lære seg norsk eller tilegne seg kunnskaper om det norske samfunnet. Men det påpekes at innvandrere skal ha mulighet til å bevare egen kultur (Brochmann 2002a: 37). Et annet interessant trekk ved denne perioden er at fokus skifter fra tidligere å behandle innvandrere som grupper, til nå å bli mer individbasert. I Stortingsmelding nr 17 (1994-1995) "Om flyktningpolitikken" oppfattes integrering som en individuell tilpasning til majoritetssamfunnet. Denne tanken videreføres i Stortingsmelding nr 17 (1996-1997) "Om innvandring og det flerkulturelle Norge", hvor integrering beskrives som lik mulighet til å delta i alle arenaer i samfunnet uansett bakgrunn. Plikten til å delta i samfunnet blir mer vektlagt. I Stortingsmelding nr 17 (2000-2001) "Asyl- og flyktningpolitikken i Norge" nevnes IKT for første gang på dette området, og vektlegges i forhold til norskopplæringen. Et annet viktig trekk ved denne perioden er innføringen av introduksjonsloven¹⁴, som lovfester rettigheter og plikter til noen grupper innvandrere. Stortingsmelding nr 49 (2003-2004) "Mangfold gjennom inkludering og deltakelse" er den nyeste stortingsmeldingen som foreligger på integreringsområdet og karakteriseres av å være individfokusert. Det er denne meldingen jeg vil legge til grunn for å beskrive dagens situasjon.

¹³ Integrering "innebærer læring av og tilpasning til samfunnets verdigrunnlag, prosesser som er knyttet individet til samfunnet (økonomisk og sosialt), og skaper tilhørighet og lojalitet" (Brochmann 2002a: 30).

¹⁴ Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere 7. april 2003 nr 80, se kapittel 7.2 for en grundigere gjennomgang av denne loven.

2.1.2 Rammer for integrering

I følge Freeman består et samfunn av ulike områder der integrering kan skje. Dette er velferd, kultur, marked og stat¹⁵ (Freeman 2004). Kultur omhandler statens politikk for det flerkulturelle samfunn. Det har jeg alt behandlet i avsnittet over om integreringstyper. I dette avsnittet vil jeg kort redegjøre for hvordan integrering er knyttet til velferd og marked.

Staters variasjon i integreringspolitikken kan blant annet begrunnes ut fra ulike velferdsregimer (Geddes 2003). I faglitteraturen skilles det mellom tre europeiske velferdsmodeller. Den liberalistiske¹⁶, den konservative¹⁷ og den sosialdemokratiske modellen. Skandinavia følger den *sosialdemokratiske velferdsmodellen*. Den kjennetegnes av et høyt nivå på velferdsstøtte der egalitetsprinsippet ligger til grunn. De sosialdemokratiske prinsippene ved sosial lagdeling søker en universell omfordeling av godene. Universell solidaritet er det beste for velferdsstaten (Esping-Andersen i Geddes 2003). Norge faller inn under denne modellen, hvor likebehandlingsprinsippet er sterkt utbredt. Regjeringens målsetning er å sikre alle borgere uavhengig av bakgrunn størst mulig grad av like muligheter, samt like sivile og politiske rettigheter¹⁸ (St. meld nr 49 (2003-2004)). En forutsetning for å være integrert i velferdsstaten er lik mulighet til å benytte de tjenester som tilbys. For å nå målsetningen til regjeringen om mer velferd og mindre administrasjon benyttes digitale hjelpemidler i større grad. Flere av tjenestene som er knyttet til velferdsordningen i Norge er å finne elektronisk. Dette er for eksempel bytte av fastlege, bestilling av europeisk helsetrygdekort og sende elektronisk meldekort. Noe som fører til at IKT er en viktig faktor for å kunne benytte ulike tjenester velferdsstaten tilbyr effektivt.

¹⁵ Dette systemet omhandler problemstillinger som adgang til territorium og statsborgerskap. Dette er et område som faller utenfor interessefeltet til min problemstilling.

¹⁶ I den *liberale modellen* er du "din egen lyktes smed". En stat som fører en slik politikk er for eksempel England (Geddes 2003).

¹⁷ Den *konservative modellen* er selektiv i ytelsen av velferdsstøtte, og inntekten holdes oppe som følge av yrkesstatus. Tyskland er et eksempel som benytter denne modellen (Geddes 2003). Innvandrere blir sett på som "Gestarbeiter" (gjestearbeidere) som skal returnere til det respektive hjemlandet når arbeidet er utført (Brochmann 2002b).

¹⁸ I følge Marshall innebærer det moderne statsborgerskapet tre dimensjoner. Den første dimensjonen er den sivile, som omhandler de rettigheter som er nødvendig for den individuelle frihet. For eksempel (trofrihet og talefrihet). Den politiske dimensjonen betegner retten til å være en politisk person. Den tredje dimensjonen er den sosiale og fremstiller sosiale rettigheter, for eksempel økonomisk sikkerhet som gir mulighet for samme velferd som resten av befolkningen i en stat (Brochmann 2002b).

Marked omhandler hvorvidt og hvordan innvanderne får tilgang til arbeidsmarkedet i det nye landet. Innlemmelse i markedet kan blant annet ses ut fra i hvor stor grad innvanderne deltar i den formelle eller kun i den uformelle sektoren. Videre kan det ses ut i fra hvor stor grad innvanderne er beskyttet av samme regler som nasjonale arbeidere. Innlemmelse kan også omhandle i hvor stor grad innvandrere er selvstendig næringsdrivende, og hvorvidt dette representerer gründerinitiativ eller vanskeligheter på arbeidsmarkedet. Hvordan offentlig myndighet bekjemper diskriminering i markedet kan også si noe om hvordan innvandrere innlemmes (Freeman 2004). I tillegg til det overnevnte forutsetter innlemmelse i arbeidslivet tilgang til utlyste stillinger. En viktig kanal for formidling av ledige stillinger er Internett. I en jobbsøkningsprosess er det nødvendig å ha tilgang til en datamaskin og kunnskap for å skrive en jobbsøknad. Noen arbeidsgivere ønsker også å motta søknadene elektronisk¹⁹. Dessuten krever de fleste jobber i dag et minimum av kunnskap om IKT, da de fleste arbeidstakere i dag må forholde seg til IKT på en eller annen måte.

Gjennomgangen over viser at de ulike samfunnsområdene der integrering kan skje, også forutsetter deltakelse i informasjonssamfunnet. For at innvandrere skal kunne bli integrert i samsvar med den sosialdemokratiske velferdsstaten, forutsettes det at myndighetene tilrettelegger for inkludering i informasjonssamfunnet. En forutsetning for å oppnå like muligheter for arbeid, utdanning og bruk av sosiale tjenester er å kunne benytte IKT. Videre forutsetter dette å kunne nyttegjøre seg av den informasjonen som finnes på Internett. I dag er det mange som ikke kan delta på lik linje i informasjonssamfunnet, og denne gruppen blir ofte marginalisert. Dette tar oss over til diskusjonen om digitale skiller.

2.2 Digitale skiller

Digitale skiller debatten kan angripes fra ulike ståsted. ”I utgangspunktet refererte begrepet digitale skiller primært til *tilgang til* informasjonsteknologi, enten dette dreide seg om PC eller Internettet” (Frønes 2002: 28). Denne tilnærmingen har i den senere tid blitt kritisert fra flere hold, både av amerikanske og europeiske forskere. Jeg vil derfor gi en kort presentasjon av hvordan ulike forskningsbidrag definerer og nærmer seg problematikken rundt digitale

¹⁹ I dag oppgir de fleste arbeidsgivere både postadresse og e-post. E-post er derimot mye billigere og mer effektivt for søkeren.

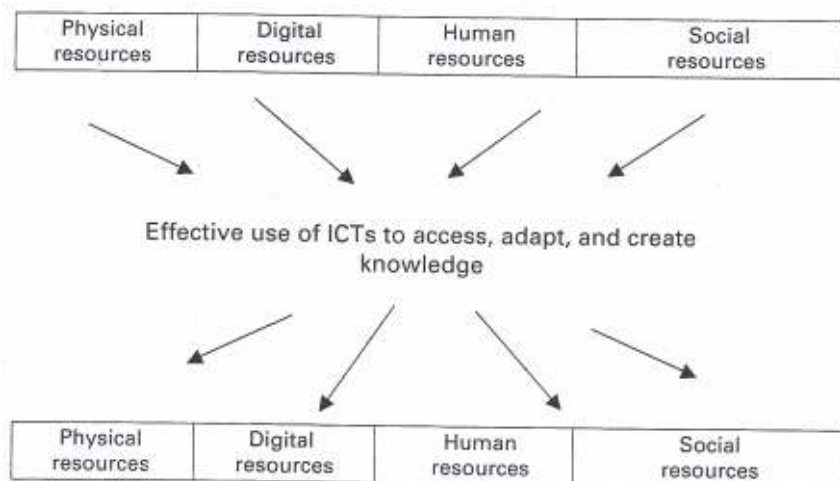
skiller. I denne gjennomgangen vil jeg se på hvilke rammeverk Warschauer, Norris, Servon og Selwyn benytter for å forklare begrepet digitale skiller. I tillegg vil jeg ta for meg hvordan denne problematikken blir beskrevet i Stortingsmelding nr 17 (2006-2007) ”Eit informasjonssamfunn for alle”, og da primært kapittel 4 ”Digital inkludering – tilgang, universell utforming og kompetanse til alle”. Denne meldingen anses som å være ledende for politikkkutformingen på dette området. Det er disse bidragene vil jeg bruke til å operasjonalisere begrepet digitale skiller. Til slutt i dette kapittelet vil jeg gi en spesifisering av min operasjonalisering, og i denne spesifiseringen vil jeg sette de ulike forskningsbidragene opp mot hverandre. Spesifiseringen av min operasjonalisering vil danne grunnlaget for det rammeverket jeg vil benytte i den videre analysen i denne oppgaven.

Hvorvidt digitale skiller kan defineres som teori eller kun er en diskusjon rundt et fenomen åpner for diskusjoner. I følge Grønmo består ikke bare en teori av ulike begreper, men også relasjonen mellom disse begrepene. Videre sammenfatter og ordner disse begrepene og relasjonene forutsetninger, antagelser og kunnskap om samfunnet (Grønmo 2004: 34). På bakgrunn av dette, mener jeg det vil være mest hensiktsmessig å forholde seg til digitale skiller som et fenomen. Selv om en del studier bidrar til en teoretisk forståelse av dette fenomenet, jamfør 2.2.1 kan det ikke omtales som noen fullverdig teori. Dette fordi det ikke er utarbeidet noen fast definisjon av begreper og relasjoner mellom de begreper som inngår i debatten. I oppgavens videre fremstilling velger jeg derfor å omtale bidragene på dette feltet som forskningsbidrag og ikke en samlet helhetlig teori.

2.2.1 Debatten rundt digitale skiller

Mark Warschauer tar i boken ”Technology and social inclusion” for seg forholdene mellom IKT og sosial inkludering. Han benytter et rammeverk bestående av fire ulike ressurser for å beskrive hvordan IKT kan benyttes på en effektiv måte. Disse er henholdsvis *fysiske ressurser* som omhandler tilgang til datamaskiner og telekommunikasjon. De *digitale ressursene* refererer til det digitale materialet som er tilgjengelig på Internett. Mens *menneskelige ressurser* beskriver lese- og skrivekunnskaper samt tilstrekkelige IKT-kunnskaper. Til slutt ser han på *sosiale ressurser* som er en betegnelse for samfunns, institusjonelle og sosiale strukturer. Figuren under illustrerer hvordan disse ressurssene har innvirkning på den enkeltes bruk av IKT. En tilstedeværelse av disse ressursene kan medvirke til effektiv bruk og utnyttelse av IKT. På den annen side er disse ressursene et resultat av effektiv bruk av IKT.

En person kan bli sterkere sosialt inkludert nettopp fordi en styrking av de ulike ressursene vil føre til bedre kommunikasjon og mulighet til å søke og å skape informasjon. Poenget er at det kun er mulig å redusere det digitale skillet hvis alle de fire ressursene eksisterer i et samspill (Warschauer 2004).

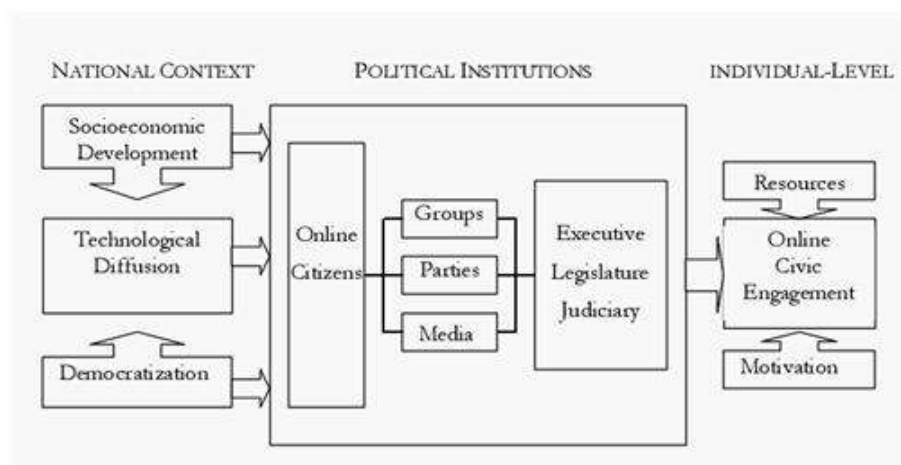


Figur 2-1 Ressurser som bidrar til effektiv bruk av IKT (Warschauer 2004: 47).

Warschauer konkluderer med at den overordnede politiske utfordringen ikke bare er å overvinne det digitale skillet i snever forstand, men fokus må rettes mot å utvide tilgang og bruk av IKT for å fremme sosial inkludering. Hvordan dette kan gjøres må bestemmes ut fra hvilke omstendigheter som ligger til grunn innad i en stat (Warschauer 2004: 211).

Pippa Norris er blant annet opptatt av politisk kommunikasjon, og i boken ”Digital divide, civic engagement, information poverty and the Internet world wide” er fokuset rettet mot å forstå årsakene og konsekvensene av ulik tilgang til informasjonsteknologi det første tiåret i internettalderen. Hun ser på konseptet digitale skiller som et multidimensjonalt fenomen som består av tre aspekter, hvilket er det globale, sosiale og demokratiske skillet. Det *globale skillet* refererer til ulikheten av tilgang til Internett i industriland og utviklingsland. Skillet mellom rike og fattige innad i en stat er hovedfokuset i det *sosiale skillet*. Det *demokratiske skillet* omhandler det skillet som oppstår mellom dem som benytter og dem som ikke bruker Internett til å engasjere seg, mobilisere seg og til å delta i det offentlige. Dette skillet er det mest problematiske skillet i følge Norris. Selv om ulikheten i tilgangen utjevnes vil ikke dette automatisk føre til politisk bruk eller deltakelse i det offentlige (Norris 2001).

Gjennom ”The Internet engagement modell” søker Norris å forklare hvordan vi kan nærme oss fenomenet digitale skiller ved hjelp av et systematisk rammeverk. Det første nivået er det *nasjonale*, hvor sosioøkonomisk utvikling og demokratiseringsprosessene innad i en stat vil påvirke den teknologiske spredningen. Hvilket omfatter blant annet infrastruktur. Det nasjonale nivået vil påvirke *politiske institusjoner*, som er det andre nivået i dette rammeverket. I følge Norris karakteriseres dette nivået av hvorvidt og hvordan politiske institusjoner tilbyr en struktur som gjør det mulig for borgere og det sivile samfunn å samhandle med myndighetene gjennom digital kommunikasjon. Det tredje nivået, det *individuelle* er avgjørende for hvorvidt en person deltar i det virtuelle politiske systemet. Norris hevder at ressurser som blant annet tid, penger og kunnskap samt motivasjon bestående av interesse, fortrolighet og effekt er faktorer som påvirker i hvor stor grad en person nyttegjør seg av den informasjonen som er tilgjengelig på Internett (Norris 2001:15).



Figur 2-2 The Internet engagement model (Norris 2001).

I boken ”Bridging the digital divide: Technology, community and public policy” forsøker Lisa Servon å undersøke ulike konsekvenser som følge av ulik tilgang til IKT i USA. Hun retter kritikk mot at definisjonen av digitale skiller er for snever, og som følge av dette har hun utarbeidet tre dimensjoner hun mener bør inngå i definisjonen. Den første dimensjonen er tilgang, den andre dimensjonen er opplæring og ”IT literacy²⁰.” I dette legger hun hvorvidt en persons mulighet til å benytte IKT til ulike formål, og kunnskap om hvordan og hvorfor IKT kan brukes som en nøkkelressurs. Den tredje dimensjonen omhandler innhold. Både innhold i

²⁰ Literacy oversettes som lese- og skrivekyndighet. Digital literacy refererer både til digital og analog tenkning. Jmfør punkt 2.2.5 som omhandler digital kompetanse.

betydningen av behov og krav til marginaliserte grupper, og innhold som er lagt ut av disse gruppene. Denne dimensjonen relaterer sterkt til opplæring og "IT literacy" dimensjonen (Servon 2002: 7). Videre hevder hun at forklaringen på hvorfor noen grupper forblir "information have not" er sammensatt av flere faktorer. Både markedskreftene, infrastruktur, diskriminering, politikk, kultur og innhold påvirker hverandre slik at noen grupper ikke får mulighet til å delta fullt ut i informasjonssamfunnet (Servon 2002: 8-11).

Neil Selwyn er også kritisk til den snevre tilnærmingen av debatten rundt digitale skiller som ofte har fokus på tilgang. I artikkelen "Defining the "Digital Divide": Developing a Theoretical Understanding of Inequalities in the Information age" presenterer han en teoretisk studium av begrepet digitale skiller. Her retter han blant annet kritikk mot den teknologideterministiske holdningen, som hevder at de digitale skillene vil gå over av seg selv ettersom flere får tilgang. Han mener det er nødvendig med en revurdering av debatten om digitale skiller for å kunne forstå ulikhetene i informasjonssamfunnet. Det er først og fremst fire deler av debatten som må revurderes. For det første er det hva som ligger i begrepet IKT. Den andre delen Selwyn mener det må ses nærmere på er hva som menes med begrepet tilgang. Han retter blant annet kritikk mot holdninger om at de som ikke bruker IKT på sikt er "information want nots", og at denne gruppen har tatt et bevisst valg om at de ikke ønsker å ta i bruk ny teknologi. I følge Selwyn kan en slik tilnærming overse det komplekse forholdet mellom *tilgang* til IKT og *bruk* av IKT. Og det er nettopp sammenhengen mellom tilgang til IKT og bruk av IKT Selwyn mener er den tredje delen denne debatten bør se nærmere på. Den siste komponenten som bør undersøkes nærmere i følge Selwyn er effekten av engasjert bruk av IKT (Selwyn 2002).

Stortingsmelding nr 17 (2006-2007) "Eit informasjonssamfunn for alle" er den første i sitt slag som omhandler IKT. Den adresserer viktige områder innen IKT-politikken, og en rekke politiske føringer for utviklingen på dette området presenteres. I denne fremstillingen vil jeg primært konsentrere meg om kapittel 4 "Digital inkludering - tilgang, universell utforming og kompetanse for alle". For å oppnå digital inkludering har regjeringen satt opp tre ulike satsningsfelt. Dette er henholdsvis; tilgang til utstyr og innhold - den digitale allemannsretten, universelt utformet løsninger og digital kompetanse. Under hvert av disse satsningsfeltene er det utarbeidet ulike tiltak som skal føre til at flest mulig skal kunne delta i informasjonssamfunnet (St. meld. nr 17 (2006-2007)).

Gjennomgangen over viser at digitale skiller er et svært sammensatt begrep, samt at det ikke er noen tradisjon for en fast definisjon av begrepet og hva som faller innunder. Det som karakteriserer bidragene i denne gjennomgangen er at alle omtaler begrepet digitale skiller til å bestå av noe mer enn kun tilgang til IKT. Hvilke områder de ulike forskerne mener det bør fokuseres på i tillegg til tilgang varierer derimot noe. Både Warschauer, Servon og Stortingsmeldingen "Eit informasjonssamfunn for alle" benytter rammeverk bestående av ulike komponenter, eller rettere sagt fraværet av disse komponentene for å forklare digitale skiller. Men har noe ulik terminologibruk. Dette gjelder både hvilke komponenter som skal inngå i begrepet digitale skiller og hva som inngår i de ulike komponentene. Warschauers fire ressurser er sammenfallende med Servons tre dimensjoner og Stortingsmelding nr 17 (2006-2007) satsningsområder for å sikre inkludering i informasjonssamfunnet. Hvilket er tilgang til teknologien i form av blant annet infrastruktur, forståelig og relevant innhold på nettet samt kunnskap og ferdigheter til å benytte informasjonen. Warshauer er i tillegg opptatt av at sosiale ressurser i form av sosiale strukturer som nettverk og ulike former for kapital kan påvirke en persons mulighet til å bruke å nyttegjøre seg av digital informasjon. De tre nivåene Norris beskriver i "The Internet engagement model" kan på samme måte som de overnevnte rammeverkene ses å bestå av ulike komponenter. Det nasjonale nivået vil blant annet omfatte infrastruktur, mens politiske organisasjoner vil innbefatte innholdet på Internett. Mens det individuelle nivået blant annet består av kunnskap. Også Selwyns rammeverk kan ses som en beskrivelse av ulike komponenter som må være tilstede for å utjevne det digitale skillet.

De ulike bidragene viser vanskeligheten av å sette opp en fast uttømmende liste over hvilke indikatorer eller komponenter som inngår i begrepet digitale skiller. På den annen side viser disse bidragene at det til en viss grad er enighet i hvilke begreper som bør inngå i digitale skiller på et overordnet nivå. Noen av disse faktorene er forbeholdt myndighetenes tilrettelegging, mens andre igjen vil komme til utslag hos den enkelte bruker.

Operasjonalisering

I denne oppgaven skal jeg se på hvordan norske myndigheter motvirker digitale skiller blant innvandrere. I følge de ulike forskningsbidragene presentert ovenfor er det flere faktorer som kan føre til digitale skiller. Gjennomgangen indikerer at mangel på minst fire faktorer kan føre til marginalisering. For det første kan mangel på fysisk tilgang føre til at noen blir stengt ute fra informasjonssamfunnet. Videre kan innholdet på nettet, eller mangel av interessant innhold føre til at noen ikke velger å bruke denne informasjons- og kommunikasjonskanalen.

I tillegg kan ulike former for nyttegjøring av informasjonen på nettet føre til ulik deltakelse. Til slutt kan mangel på ferdigheter eller opplæring i bruk av IKT føre til at noen faller utenfor. På bakgrunn av dette har jeg valgt å operasjonalisere begrepet digitale skiller til å bestå av fire indikatorer. Dette er henholdsvis mangel på teknisk tilgjengelighet, måltrettet innhold, meningsfull bruk og digital kompetanse. I dette ligger det at fravær av en av disse indikatorene kan føre med seg et skille på hvorvidt brukere får deltatt i informasjonssamfunnet. Selv om det er bidragene fra gjennomgangen over som ligger til grunn for mitt videre arbeid i oppgaven, er det viktig å understreke at jeg også kommer til å supplere den videre fremstillingen med andre bidrag. Disse bidragene vil jeg presentere fortløpende i teksten.

I de neste avsnittene vil jeg gi en spesifisering av de ulike indikatorene som inngår i min operasjonalisering av begrepet digitale skiller. Spesifiseringen vil delvis gripe over i hverandre, derfor kan ingen av indikatorene analyseres isolert.

4 indikatorer av begrepet digitale skiller	Spesifisering av de ulike indikatorene
Teknisk tilgjengelighet	Tilgang og universell utforming
Måltrettet innhold	Innhold, Statens informasjonspolitikk, og kvalitetskriteriene
Meningsfull bruk	Sosioøkonomiske forhold som påvirker bruk
Digital kompetanse	Kunnskap, ferdigheter og motivasjon

Figur 2-3 Operasjonalisering av begrepet digitale skiller med spesifisering

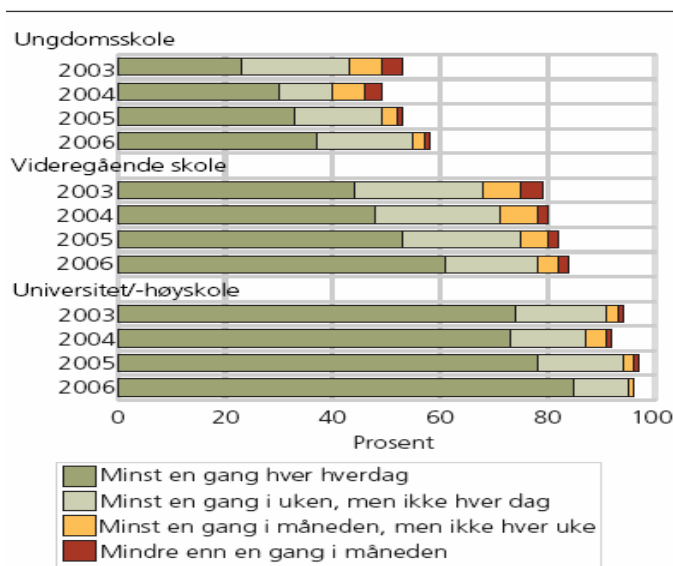
2.2.2 Teknisk tilgjengelighet

Teknisk tilgjengelighet er den første indikatoren i mitt rammeverk for digitale skiller. I følge Warschauer har industriland to utfordringer når det gjelder tilgang til Internett for innbyggerne. For det første er dette en forbedring i den tekniske tilgjengeligheten (Warschauer 2004: 52). En forutsetning for å kunne ta i bruk informasjons- og kommunikasjonsteknologi er tilgang til infrastruktur. ”Utan tilgang blir det heller ingen bruk” (St. meld nr 17 (2006-2007): 37). Den andre utfordringen i følge Warschauer er å gi

innbyggerne i en stat mer lik tilgang til Internett (Warschauer 2004: 52). I dette ligger det å tilrettelegge for at flest mulig kan ta i bruk Internett. Norris skiller også mellom teknisk tilgjengelighet i form av infrastruktur og individuelle faktorer som kan påvirke hvorvidt en person tar i bruk Internett. Faktorer som blant annet tid, penger og ressurser er avgjørende (Norris 2001).

Ulike faktorer som påvirker den fysiske tilgangen

”Fallin Through the net”²¹ rapportene fra USA viser at tilgang i hjemmet henger nøye sammen med sosioøkonomiske forhold som etnisk opprinnelse, inntekt og utdanning (Warschauer 2004: 54). Mulige forklaringer på hvorfor etnisk opprinnelse er en viktig faktor kan dels skyldes dårligere inntekt og utdanning. Disse gruppene har ofte lavere formue, samt et dårligere nettverk når det gjelder å kjenne personer med god teknisk innsikt (Warschauer 2004: 55). I Europeiske undersøkelser er det manglende tallmateriale på innvandreres tilgang til Internett (Norris 2001: 74). Det er heller ikke utført lignende undersøkelser som går på IKT-tilgang blant etniske minoriteter i Norge²².

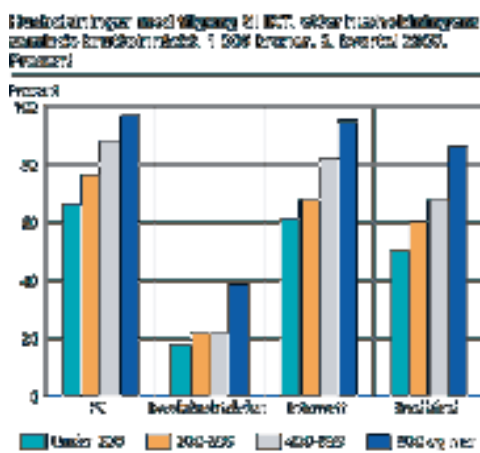


Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Figur 2-4 Sammenhengen mellom utdanning og bruk av datamaskin i Norge, 2006 (Lorentzen 2006: 73).

²¹ The US Department of commerce National Telecommunications and Information Administration (NTIA) ga i 1995 ut den første ”falling trough the net” rapporten. Den er senere også blitt gitt ut i 1998, 1999 og 2000. Disse rapportene representerer betydningsfull dokumentasjon og beskrivelse av ulike aspekter ved digitale skiller (Servon 2002).

²² Jeg vil i kapittel 4 komme tilbake til mulige forklaringer på forskjellen i bruk av variabelen etnisitet mellom ulike land.



Figur 2-5 Andel husholdninger med tilgang til IKT, etter husholdningsinntekt i 1000 kroner. (Statistisk sentralbyrå 2007b).

Det er derimot utført undersøkelser i Norge som viser hvordan variablene inntekt og utdanning påvirker bruk av datamaskin og internetttilgang. Figur 2-4 viser at personer med høyere utdanning oftere bruker datamaskin enn personer med lav utdanning. På samme måte viser også figur 2-5 at personer med høy inntekt hyppigere har tilgang til Internett hjemme enn personer med lavere inntekt.

Universell utforming

Universelt utformet løsninger er en målsetning for all teknologisk utvikling innen IKT og media. ”Universell utforming betyr at produkter, byggverk og uteområder som er i alminnelig bruk skal utformes på en slik måte at alle mennesker skal kunne bruke dem på en likestilt måte så langt det er mulig uten spesielle tilpasninger eller hjelpemidler” (St. meld nr 17 (2006-2007): 50). I dette ligger det at universell utforming i første omgang omhandler tilgang til nettsteder. På den annen side kan dette også omhandle innholdet på nettet i form av standardiserte ikoner og oppbygging av nettsider. Dette kan igjen føre til å lette informasjonssøkningen for brukeren. I denne fremstillingen kommer jeg til å behandle universell utforming opp mot hvordan nettsider kan tilpasses brukere med ulike behov. Dette vil jeg komme tilbake til i punkt 5.3.

Forholdet mellom tilgang og bruk

Det å ha tilgang til Internett kan ikke likestilles med å bruke Internett. Flere teoretikere har rettet kritikk mot diskusjonen rundt digitale skiller fordi den har vært for konsentrert rundt infrastruktur og tilgang til Internett i en kvantitativ betydning (Selwyn 2002 og Warschauer 2004 m.fl.). Selwyn har problematisert hva han mener ligger i begrepet tilgang. Det er en stor

forskjell mellom det å ha tilgang til en datamaskin med internettilgang og det å ha et eierforhold. Faktorer som tid, kostnader, kvalitet og mer kvalitative faktorer som fortrolighet, sikkerhet har alle innvirkninger på hvordan personer har tilgang til IKT (Selwyn 2002). Norris er også opptatt av at det ikke kan settes likhetstegn mellom det å ha tilgang via et bibliotek, skole eller en internettkaffe (Norris 2001). Så lenge allmennheten ikke føler seg komfortable med å benytte seg av tilbudet i nærmiljøet, kan dette ikke defineres som om de har en reell tilgang (Selwyn 2002: 8). Det kan hevdes at det er to forskjellige former for tilgang. For det første er det hvorvidt en har tilgang, mens det på den annen side er et spørsmål om hierarki av tilgang blant dem som har muligheten (Toulouse i Selwyn 2002). Gjennomgangen over indikerer at det ikke alltid er riktig å sette likhetstegn mellom tilgang til IKT og bruk av IKT. Ved å bare fokusere på tilgang kan virkeligheten fremstilles litt for enkelt. Tilgang er meningsløst dersom en ikke har ferdigheter, kunnskap og støtte til å benytte seg av teknologien på en effektiv måte (Selwyn 2002 og Warschauer 2004).

2.2.3 Målrettet innhold

Den andre indikatoren i mitt rammeverk for digitale skiller er målrettet innhold. Warschauer omtaler innholdet på nettet for digitale ressurser. En forutsetning for å bruke informasjonen på Internett er at den er forståelig og relevant. Dersom informasjonen ikke møter behovene til befolkningen, kan dette på sikt få store konsekvenser for sosiale inkludering.

Mottakergruppen bør derfor ta del i utviklingen av innholdet (Warschauer 2004). Servon fremhever også viktigheten av brukerorientert informasjon. "Technology systems are socially produced. Social production is culturally informed. The Internet is no exception. The culture of the producers of Internet shaped the medium" (Castells i Servon 2002:11). Dersom noen grupper ikke tar del i utformingen av innholdet, vil heller ikke behovene til denne gruppen tilfredstilles tilstrekkelig. For at borgerne skal bruke nettet som hjelpemiddel for å finne informasjon må den være lett tilgjengelig. "We don't want people to believe that a computer is a computer. We want people to believe that a computer is a tool" (Williams i Servon 2002:67). I rammeverket til Norris utgjør målrettet innhold en viktig del av det nivået som omhandler politiske institusjoner. Hun hevder at offentlige nettjenester²³ har to formål i et demokratisk system. For det første er dette informasjonsformidling til borgerne, og for det

²³ Norris sikter primært til parlamentets nettjenester.

andre er de en kanal for kommunikasjon mellom borgerne og stortingsrepresentantene (Norris 2001).

Alle de overnevnte bidragene trekker fram viktigheten av at innholdet er skrevet på et språk brukeren behersker (Norris 2001, Servon 2002 og Warschauer 2004). Informasjon til nyankomne innvandrere bør foreligge så langt det er mulig på innvandrenes eget språk (St. meld 39 (1973-1974)).

I samsvar med min problemstilling vil jeg i denne fremstillingen konsentrere meg om hvordan norske offentlige nettsteder er tilpasset innvandrere. Norske myndigheter oppfordrer offentlige etater til å følge ulike retningslinjer ved utforming av informasjon på Internett. I skrivende stund er det politisk enighet om kvalitetskriteriene og den statlige informasjonspolitikken bør følges ved utforming av offentlige nettjenester. I tillegg bør prinsippet om universelt utforming etterleves, jamfør kapittel 2.2.2.

Kvalitetskriteriene

Det finnes både nasjonale og internasjonale kvalitetskriterier for nettsider. Nasjonalt har ”Norge.no” utarbeidet kvalitetskriterier for offentlige nettsteder. Kvalitetskriteriene er utarbeidet med indikatorer som måler hvilken kvalitet en nettside har. Per i dag utgjør dette 37 kriterier, som er delt inn i tre ulike bolker. Dette er henholdsvis; tilgjengelighet for alle, brukertilpasning og nyttig innhold. Kvalitetskriteriene under ”tilgjengelighet for alle” bygger på internasjonale retningslinjer Web Accessibility Initiativ (WAI) som er utarbeidet av World Wide Web Consortium (W3C). WAI-retningslinjene bygger på tre ulike nivåer av tilgjengelighet. Dette er retningslinjer for; ”utforming av innholdet på nettsider”, ”hvordan utviklingsverktøy kan gjøre det lettere å lage tilgjengelige sider” og ”et krav til nettleseren hvordan tilpasset innhold skal vises” (W3c.org 2007).

Kvalitetskriteriene omfatter både teknisk tilgjengelighet og målrettet innhold. Formålet med denne fremstillingen er ikke å se på i hvor stor grad nettstedene opprettholder de tekniske kriteriene. Kvalitetskriteriene er tatt med i denne fremstillingen for å si noe om hvorvidt personer som jobber med informasjonsformidling tar stilling til disse kriteriene. Dette vil jeg komme tilbake til i kapittel 5.4.

Statens Informasjonspolitikk²⁴

Grunnlaget for informasjonsarbeidet i forvaltningen er nedfelt i Statens informasjonspolitikk. Mål, prinsipper og konsekvenser for den statlige informasjonspolitikken er blitt beskrevet av Arbeids- og administrasjonsdepartementet i en egen rapport fra 2001. Statens informasjonspolitikk har til formål at alle skal få fullstendig og forståelig informasjon. Disse retningslinjene er ledende og førende for utviklingen innen informasjonspolitikken. Jeg mener derfor det er hensiktsmessig å ta med disse retningslinjene i forbindelse med målrettet innhold. I kapittel 5.5 vil jeg gjennomføre en analyse av hvordan tre nettsjenester tilpasset innvandrere forholder seg til den statlige informasjonspolitikken.

2.2.4 Meningsfull bruk

Som nevnt ovenfor hevder både Norris, Selwyn og Warshauer at tilgang ikke automatisk fører til bruk. Bruk av IKT fører heller ikke nødvendigvis til ”meningsfull bruk”, hvor brukeren utfører bevisste valg ved bruk av teknologi og dets innhold som igjen fører til en hensiktsmessig, meningsfylt nytte for den enkeltes individuelle formål (Silverstone i Selwyn 2002: 10). Et relevant spørsmål er derfor hva vil det bety for den enkelte å bruke Internett? I forhold til min problemstilling må dette ses i sammenheng med hvordan innvandrerne bruker Internett, og hva som han eller hun legger i meningsfull informasjon. Hva bruk av Internett vil bety for den enkelte varierer. I følge Selwyn vil meningsfull bruk for noen referere til aktiviteter som er rent underholdende. Men han fremhever videre at begrepet bør forbeholdes aktiviteter som har innvirkning på sosioøkonomisk trygghet og sosial inkludering (Selwyn 2002). Det er denne oppfatningen av meningsfull bruk vil jeg benytte i den videre fremstillingen. I forhold til min problemstilling vil sosial inkludering være svært relevant, og vil derfor vektlegge denne delen mest.

Deltakelse i samfunnet som fører til sosial inkludering kan fortolkes gjennom et rammeverk bestående av ulike komponenter. Den første komponenten omhandler *aktiviteter som fremskaffer økonomiske eller sosiale verdier*, for eksempel jobb, utdanning, trening eller forsørge familien. En annen komponent er *politisk engasjement* eller *sosial kapital* i form av tilknytning til et lag, en forening og sosiale nettverk. I tillegg kan aktiviteter som fører til

²⁴ Regjeringen skal i løpet av våren 2008 foreta en revurdering av den statlige informasjonspolitikken. I den forbindelse skal den omtales som den statlige kommunikasjonspolitik. Denne fremstillingen vil primært bygge på Statens informasjonspolitikk før revurdering, og jeg vil derfor bruke den gamle betegnelsen.

formue/kapital i form av sparepenger, pensjon og eiendom føre til sosial inkludering. Selwyn hevder videre at sosial inkludering gjennom Internett forutsetter noen forkunnskaper. En rekke studier har vist at meningsfull bruk av IKT er basert på en rekke faktorer som sosiale, psykologiske, økonomiske og pragmatiske komponenter (Selwyn 2002).

2.2.5 Digital kompetanse

Digital kompetanse er den fjerde og siste indikatoren i mitt rammeverk for å forklare digitale skiller. Flere forskningsbidrag trekker frem viktigheten av å ha kunnskap for å kunne ta i bruk informasjonsteknologi (Norris 2001, St. meld nr 17(2006-2007), Selwyn 2002, Warschauer 2004 m.fl). I følge Warschauer kan digital kompetanse både forstås ut fra makro- og mikronivå. På makronivå vil digital kompetanse være en viktig ressurs i et samfunn, som på sikt vil føre til økonomisk vekst (Warschauer 2004). I eNorge 2005 beskrives digital kompetanse som ”samfunnets viktigste ressurs og er en av de viktigste faktorene for verdiskaping og økonomisk vekst” (Nærings- og handelsdepartementet 2002: 17). I denne oppgaven kommer jeg til å konsentrere meg om mikronivået eller det individuelle nivået.

På individnivået omhandler digital kompetanse de menneskelige ressursene *literacy*²⁵ og utdanning. Utdanning omfatter både utdanning i tradisjonell betydning, men også den kompetanse det er nødvendig å ha for å kunne benytte seg av datamaskiner og online kommunikasjon (Warschauer 2004). Opplæring og *IT literacy* er den andre dimensjonen Servon hevder digitale skiller består av. Hun angir at *IT literacy* omhandler kunnskap om hvordan IKT kan brukes effektivt og sikkert til ulike formål. Men stiller imidlertid spørsmål med opplæringen på dette området, fordi den både er mangelfull og urettferdig. Mangelfull dels fordi lærerne mangler kompetanse. Men også fordi opplæringen ikke integrerer viktige perspektiver av hvordan informasjonssamfunnet fungerer. Servon mener undervisningen er urettferdig fordi det er store variasjoner i utstyret til institusjonene som gir opplæring i digital kompetanse (Servon 2002).

²⁵ Den norske oversettelsen av *literacy* er lese- og skriveferdigheter. Det engelske begrepet favner videre og omfatter også utdanning. På grunn av disse uklarhetene velger jeg å benytte det engelske begrepet i denne oppgaven.

I Stortingsmelding nr 17 (2006-2007) er digital kompetanse et av tre satsningspunkter for en vellykket digital inkludering²⁶. ”Digital kompetanse er ferdigheter, kunnskaper, kreativitet og holdninger som alle trenger for å kunne bruke digitale medier for læring og mestring i kunnskapssamfunnet (ITU 2005: 8). Det er denne definisjonen denne meldingen legger til grunn for sitt arbeid. Hvilke begreper EU benytter er også av interesse. EU benytter *eSkills* i forbindelse med praktiske IT-ferdigheter, mens *eInclusion* skal dekke utfordringer som er knyttet til digital deltakelse (St.meld nr 17 (2006-2007)).

Som jeg alt har vært inne på er det ikke utarbeidet noen klar internasjonal definisjon av digital kompetanse, men det hevdes at tre ulike trender kan fremheves i tolkningen av begrepet. Den snevre definisjonen er knyttet til grunnleggende ferdigheter innen IKT. Dette innebærer tekstbehandling, regneark, presentasjonsprogram og Internett-søk. En annen oppfatning av begrepet er knyttet til den fjerde basisferdighet²⁷, som i denne sammenheng sikter til grunnleggende IKT ferdigheter for faglig bruk. En tredje retning bygger på en oppdatering av dannelsesbegrepet. Fokus er her rettet mot en bredere digital dannelse og kompetanse. I dette ligger det en mer helhetlig forståelse av hele læringsprosessen. Begrepet kombinerer hvordan ferdigheter, kompetanse og kunnskap anvendes (ITU 2003: 8).

Dette indikerer at digital kompetanse ikke bare omhandler tekniske ferdigheter, men også sikter til hvordan en person kan nyttegjøre seg av eksisterende informasjon. De ulike definisjonene over indikerer at det ikke er utarbeidet noen helhetlig definisjon av begrepet digital kompetanse, noe som kan gi rom for ulike tolkninger. På den annen side gir de ulike definisjonene på ingen måte klarhet i hva begrepet innebærer på et overordnet nivå.

Rammeverk for digital kompetanse

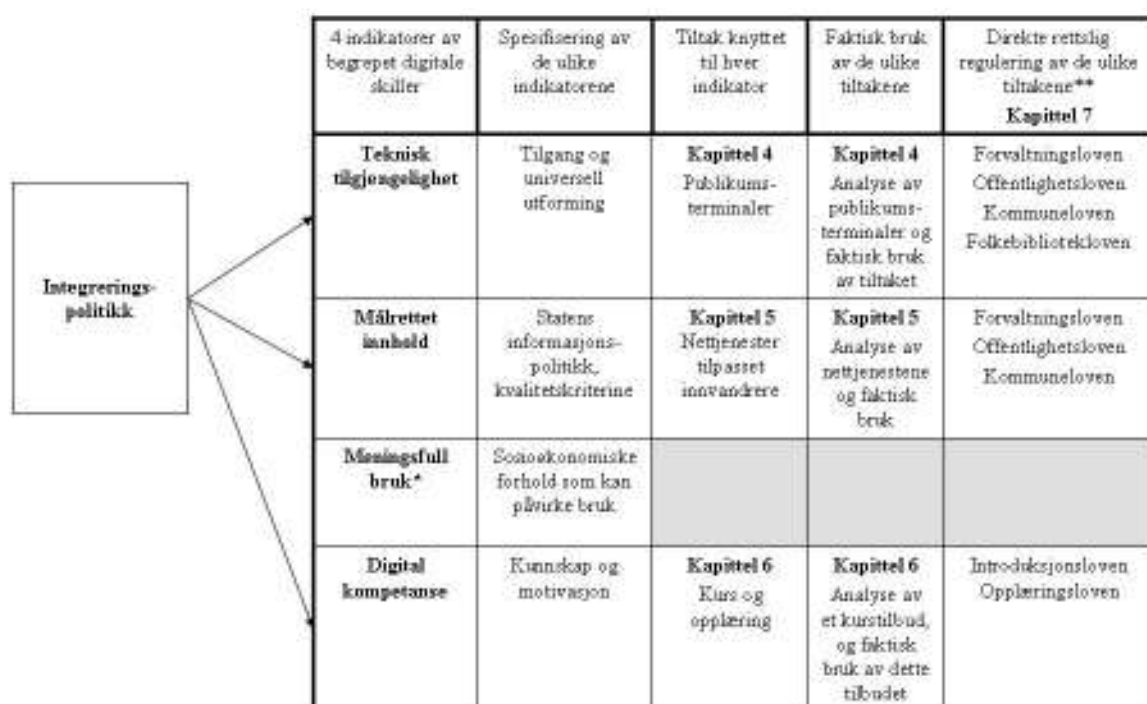
Vox har en sentral rolle i etter- og videreutdanning for voksne. Vox er nasjonalt senter for læring i arbeidslivet, og arbeider for å bedre voksnes ferdigheter i lesing, skriving, matematikk og IKT. Dette er en etat under kunnskapsdepartementet, og har blant annet

²⁶ Det står blant annet at digital kompetanse må regnes som et samfunnsmessig innovasjonsprosjekt, og som angår utdanningspolitikk (St. meld nr 17 (2006-2007)). I og med at dette ikke er noe utdanningspolitisk oppgave har jeg vært nødt til å gjøre en rekke avgrensinger.

²⁷ ”Den fjerde basisferdighet kan defineres som summen av grunnleggende dataferdigheter i datakortet” (ITU 2003:10). Datakortet består av syv emner. Dette er henholdsvis; grunnleggende IT-forståelse, bruk av datamaskin og operativsystem, tekstbehandling, regneark, database, presentasjon og tegneprogram og Internett og e-post (ITU 2003: 9).

ansvar for læreplanen i norsk og samfunnsfag for voksne innvandrere²⁸ (Vox 2007b). Vox har utarbeidet et rammeverk for digital kompetanse. I kapittel 6.4 vil jeg analysere et kurs i IKT opp mot rammeverket til Vox. Jeg mener det vil være hensiktsmessig å bruke dette rammeverket i analysen, fordi dette er det eneste fullstendige bidraget som beskriver alle nivåene ved digital kompetanse. Nærmere beskrivelse av dette rammeverket finnes i kapittel 6.4.2 forut for analysen.

2.2.6 Oppsummering



Figur 2-6 Oppgavens oversikt²⁹

I dette kapitlet har jeg redegjort for teori og forskningsbidrag som jeg vil anvende i oppgavens analysedel. I kapittelets første del har jeg gitt en kort fremstilling av integreringsteori, og sett kort på hvilken tilnærming norsk integreringspolitikk har. I den andre delen av kapitlet har jeg laget et rammeverk for digitale skiller. Jeg har operasjonalisert begrepet digitale skiller til å bestå av fire indikatorer. Dette er henholdsvis mangel på teknisk tilgjengelighet, målrettet innhold, meningsfull bruk og digital kompetanse. Denne operasjonaliseringen med tilhørende

²⁸ Norsk og samfunnsfag for voksne innvandrere er en del av introduksjonsloven, jmfør kapittel 6.3 og 7.2.3.

²⁹ * Meningsfull bruk har ingen tiltak knyttet direkte til seg, men brukes for å beskrive hvordan de ulike tiltakene oppleves for brukeren. **I kapittel 7 vil jeg undersøke i hvilken grad de nevnte lovene direkte regulerer de undersøkte tiltakene.

spesifisering vil danne grunnlaget for den videre analysen der jeg skal se på noen tiltak norske myndigheter har utviklet for å sikre at flest mulig tar del i informasjonssamfunnet

Gjennomgangen ovenfor viser at spesifiseringene griper over i flere indikatorer. Blant annet kan retningslinjene for målrettet innhold også være en del av teknisk tilgjengelighet. Det er derfor vanskelig, men heller ikke ønskelig å lage et rammeverk der de ulike indikatorene analyseres isolert. Det er derfor viktig å understreke at de ulike indikatorene som inngår i rammeverk for å beskrive digitale skiller debatten må ses i sammenheng. I den videre fremstillingen har jeg gått frem på følgende måte:

Forskningsspørsmål 1: Hvilke faktiske tiltak er iverksatt for å motvirke digitale skiller blant innvandrere?

Gjennom forskningsspørsmål 1 vil jeg belyse hvordan myndighetene forhindrer digitale skiller. I henhold til min operasjonalisering av begrepet digitale skiller har jeg valgt å se på noen tiltak knyttet til de ulike indikatorene. Den første indikatoren omhandler mangel på teknisk tilgjengelighet og bruk. I den forbindelse vil jeg i kapittel 4 behandle tiltak som myndighetene har framsatt for å sikre tilgang til Internett. Hovedfokus her vil være publikumsterminaler i regi av folkebibliotek. Publikumsterminaler er ikke noe særtiltak for innvandrere, men jeg vil i drøftelsen knytte dette tiltaket opp mot studieobjektet i denne oppgaven som er innvandrere. Mangel på tilgang til Internett har naturlig ikke vært noe norsk integreringspolitikk har vært opptatt av. I kapittel 4 vil jeg derimot vise hvordan integreringspolitikken har spilt en sentral rolle under utarbeidelsen av ulike tiltak på biblioteket.

Under den andre indikatoren er målrettet innhold fokus. I kapittel 5 vil jeg derfor se på hvordan norsk integreringspolitikk forholder seg til informasjonsformidling. Videre vil jeg se på tre nettjenester som retter seg mot innvandrere. Disse nettjenestene vil jeg analysere mot universell utforming, kvalitetskriteriene og den statlige informasjonspolitikken. Jeg har valgt å vektlegge den statlige informasjonspolitikken i analysen, fordi jeg primært ønsker å si noe om utforming av nettsteder i et informasjonsperspektiv.

Indikator fire gjelder digital kompetanse, og på bakgrunn av dette vil jeg i kapittel 6 drøfte ulike tilbud til voksne som ønsker å tilegne seg digital kompetanse. I samsvar med studieobjektet i denne oppgaven, vil spesielt tilbud rettet mot innvandrere være av interesse.

Jeg vil derfor også ta for meg hvilken posisjon opplæring av voksne innvandrere har i integreringspolitikken.

Forskningsspørsmål 2: Hvordan brukes de undersøkte tiltakene og hvilken effekt har de?

Formålet med forskningsspørsmål 2 er å studere hvordan de undersøkte tiltakene, presentert under forskningsspørsmål 1 oppfattes av brukeren. For å få mest mulig helhet i oppgaven har jeg valgt å behandle brukerens inntrykk av de ulike tiltakene fortløpende. I sammenheng med presentasjon og analyse av de ulike tiltakene i kapittel 4, 5 og 6, vil jeg diskutere hvordan brukerne oppfatter disse tiltakene. Meningsfull bruk er den tredje indikatoren i mitt rammeverk for digitale skiller, og er sentral i beskrivelsen av hvordan de ulike tiltakene brukes.

Forskningsspørsmål 3: I hvilken grad er de undersøkte tiltakene direkte rettslig regulert?

Jeg har valgt å samle de juridiske drøftningene i et eget kapittel. Noen av lovene inngår i flere av tiltakene, og derfor vil kompleksiteten og samspillet mellom de ulike lovene bevares bedre dersom de behandles samlet. Dette vil jeg komme tilbake til i kapittel 7.

Før jeg går i gang med analysen vil det være hensiktsmessig med en fremstilling av noen metodiske tilnærminger og undersøkelsesopplegget. I neste kapittel vil jeg derfor presisere og utdype ulike valg jeg har tatt i forhold til min problemstilling.

3. Metodiske tilnærminger og undersøkelsesopplegg

Som jeg alt har nevnt innledningsvis er dette en oppgave med en tverrfaglig innfallsvinkel. Fenomenet som studeres har vokst frem som følge av utviklingen innen informasjons- og kommunikasjonsteknologi. I undersøkelsene mine har jeg i hovedsak benyttet samfunnsvitenskaplig metode, og det er denne tilnærmingen jeg vil presentere i dette kapittelet. I tillegg har forskningsspørsmål 3 en juridisk tilnærming, dette vil jeg komme tilbake til i kapittel 7.

3.1 Metodiske tilnærminger

Formålet med denne oppgaven er å drøfte fenomenet digitale skiller i forhold til innvandrere og integrering. I og med at dette er et område det er forsket lite på tidligere i Norge har jeg valgt en kvalitativ tilnærming til min problemstilling. Hensikten har vært å skaffe bedre innsikt i problemstillinger knyttet til digitale skiller og inkludering. Empirien i denne oppgaven består i hovedsak av data som er utarbeidet på grunnlag av dokumentanalyse og kvalitative intervjuer. I tillegg har det noen plasser vært hensiktsmessig å ta med tallmateriale. Disse dataene er empiri samlet inn av andre og til andre formål. Forskningsspørsmål 2 er av en karakter som kunne vært interessant å besvare kvantitativt. I undersøkelser der minoriteter inngår er det viktig å oversette spørreskjema til ulike nasjonale språk for å sikre en bred deltakelse (Rogstad 2007). På bakgrunn av blant annet dette har jeg valgt å undersøke hvordan brukerne oppfatter de undersøkte tiltakene gjennom kvalitative intervjuer.

Min tilnærming til problemstillingen bærer preg av et induktivt opplegg, da jeg ønsker å utforske i hvor stor grad norske myndigheter har tatt høyde for digitale skiller problematikken blant innvandrere. Dette gjør jeg ved å analysere hvordan ulike tiltak som skal forhindre digitale skiller generelt blant befolkningen også tar høyde for innvandrere.

3.2 Undersøkelsesopplegg

For å besvare min problemstilling og mine forskningsspørsmål har jeg både benyttet meg av dokumentanalyse, intervjuer og juridisk metode. I tillegg har jeg benyttet meg av kvalitative data samlet inn av andre. Disse vil jeg presentere fortløpende i teksten. Forholdet mellom disse er beskrevet i figuren under.

	HVA:	HVORDAN:	HVOR:	HVEM:
Forsknings-spørsmål 1	Hvilke faktiske tiltak er i verksatt for å motvirke digitale skiller blant innvandrere?	Dokument-analyse, intervju og kvalitative data	Teori, utredninger, nyhetsartikler, kartlegging av relevante netjenester, intervju med offentlige ansatte som jobber med de undersøkte tiltakene: 10 intervju, 2 telefonintervju og 3 e-post intervju.	Gjennomgang av teori og empiri på integreringsfeltet, samt analyse av forskningslitterære bidrag og empiri på feltet digitale skiller. Bruk av kvalitative data samlet inn av andre (presisering fortløpende i teksten). Intervju med ansatte i Statistisk sentralbyrå, AMB-utvikling, Deichmanske bibliotek, Bazar, Ny i Norge, Velkommen Oslo, Vox, Rosenhof voksenopplæring og ved IMDi.
Forsknings-spørsmål 2	Hvordan brukes de undersøkte tiltakene?	Dokument-analyse, intervju og kvalitative data	Teori, utredninger, nyhetsartikler, netjenester, spørreundersøkelse og intervju med brukergruppe	Teori, litteraturgjennomgang og bruk av spørreundersøkelse samlet inn av lærere ved Rosenhof voksenopplæring. Intervju med 14 elever på Rosenhof voksenopplæring.
Forsknings-spørsmål 3	I hvilken grad er de undersøkte tiltakene direkte rettslig regulert?	Juridisk metode, intervju og dokument-analyse	Lover, forarbeider, juridisk teori	Forvaltningsloven, offentlighetsloven, kommuneloven, introduksjonsloven, bibliotekloven, opplæringsloven med forarbeider. Intervju med ansatte i IMDi og ABM-utvikling.

Figur 3-1 Undersøkellesopplegg

Jeg så raskt at digitale skiller innebefatter mange ulike indikatorer, og det derfor var nødvendig å kategorisere begrepet før jeg kunne gå videre med mitt undersøkelsesopplegg. Som jeg har gjort rede for i kapittel 2 falt jeg ned på fire ulike indikatorer jeg ønsker å konsentrere meg om. Denne operasjonaliseringen ligger til grunn for datainnsamlingen min. I tråd med en kvalitativ forskningsstrategi har jeg et fleksibelt forskningsopplegg (Thagaard 1998: 25). Hvilket betyr at jeg har arbeidet parallelt med ulike deler av forskningsprosessen. Problemområdet digitale skiller og innvandrere ble bestemt tidlig i oppgaveprosessen på bakgrunn av interesse, og kunnskap jeg har tilnærmet meg gjennom tidligere kurs ved universitetet. Det har vært et gjensidig påvirkningsforhold mellom utforming av problemstilling, innsamling av data samt fortolkning og analyse av disse dataene gjennom hele oppgaveprosessen. I de to neste avsnittene vil jeg gi en grundigere gjennomgang for hvordan jeg har gått frem for å samle inn data for å besvare min problemstilling.

3.2.1 Dokumentanalyse

Skriftlige kilder som er relevante i forhold til digitale skiller og integrering kan deles inn i:

- Internasjonale og nasjonale teorier og forskningsbidrag

- Offentlige dokumenter i form av stortingsmeldinger og offentlige rapporter
- Offentlige nettsteder

For å finne fram til relevante forskningsbidrag som berører digitale skiller har jeg blant annet benyttet BIBSYS emneportal. Søk på Internett³⁰ har vært sentral for å finne frem til offentlige dokumenter og offentlige nettsteder.

Gjennom kurset ”Innvandrings- og integreringspolitikk³¹” skaffet jeg meg oversikt over relevante teorier, de mest sentrale stortingsmeldingene og offentlige nettsteder som berører integreringsområdet. Digitale kilder på innvandrings- og integreringsområdet er blant annet: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (www.imdi.no), Arbeids- og inkluderingsdepartementets (www.innvandring.no og www.integrering.no), Utlendingsdirektoratet (www.udi.no og www.nyinorge.no), Statistisk sentralbyrås innvandrerstatisikk (www.ssb.no/innvandring) og nettstedet for språklige minoriteter (www.bazar.deichamn.no). Denne oversikten har jeg hatt mye nytte av i denne oppgaven.

Jeg har gjennomført en systematisk gjennomgang av disse ulike dokumentene med sikte på å kategorisere og registrere det innholdet som jeg mener er relevant for min problemstilling. Fokus har vært rettet mot dokumenter som kan belyse digitale skiller og integrering. Ved gjennomgangen av forskningsbidrag og offentlige dokumenter som omhandler digitale skiller har jeg hele tiden hatt studieobjektet som er innvandrere i minne. På samme måte har jeg hele tiden fokusert på problemstillinger rettet mot digitale skiller når jeg har lest offentlige dokumenter som omhandler integrering.

Data som benyttes i dokumentanalyse er basert på tekster skrevet for et annet formål enn det forskningsprosjektet der teksten benyttes (Thagaard 1998: 56), og det er derfor viktig å forholde seg kritisk til det materiale som benyttes. Det er i følge Grønmo særdeles viktig å foreta en kontekstuell vurdering (Grønmo 2004). Jeg har derfor behandlet dokumentene i forhold til den konteksten den er skrevet i ved for eksempel å vektlegge nyere stortingsmeldinger for å beskrive dagens situasjon, mens eldre meldinger på samme område

³⁰ Regjeringens søkemotor regjeringen.no har vært hyppig brukt. I tillegg har jeg benyttet den kommersielle søkemotoren google.com.

³¹ Høsten 2006 tok jeg kurset STV: 4429 Innvandrings- og integreringspolitikk ved institutt for statsvitenskap, universitetet i Oslo.

kan benyttes for å beskrive utviklingen. På samme måte har jeg tatt hensyn til at fremstillinger fra andre forskere ikke uten videre kan tas ut fra det originale formålet. Forskningsbidrag fra andre land som for eksempel USA kan ikke direkte overføres til norske forhold. Dette har jeg tatt høyde for blant annet gjennom debatten om digitale skiller fra USA, der etnisitet ofte benyttes som variabel.

3.2.2 Intervju

Intervjuene er i utgangspunktet rettet mot debatten om digitale skiller, og spørsmålene har i stor grad vært rettet mot de deler av den norske politikktutforming som har mangler eller som har vært uklar. Intervjuene med informantene som arbeider med disse problemstillingene til daglig har ført til at jeg har fått en dypere forståelse av de offentlige dokumenter som foreligger på området. Videre har intervjuene fungert som en konsistenssjekk om hvorvidt de mest essensielle problemstillingene knyttet til dette feltet har blitt dekt på en tilfredsstillende måte.

Mine informanter representerer både brukerne, altså de som mottar tjenester og avsendersiden, hvilket er offentlige ansatte for de ulike tjenestene. Jeg har tilpasset intervjuet i forhold til hvem jeg skal intervju. I intervjuene med aktørene for de ulike tiltakene har jeg benyttet meg av delvis strukturerte intervju, se punkt 3.3.1. I punkt 3.3.2 har jeg redegjort for intervjuene med brukergruppen, der jeg har benyttet meg av relativt strukturerte intervju.

Hvorvidt jeg skulle benytte båndopptaker eller notater underveis i intervjuene har vært et sentralt spørsmål. Etter rådføring med veileder og andre medstudenter falt valget på å bruke notater. Alle informantene ble informert om dette før jeg gikk i gang med hvert intervju. I følge Thagaard kan mengden av data bli noe redusert ved notering under selve intervjuet, nettopp fordi det ikke er mulig å skrive ned alt. Det er derfor viktig å skrive ned momenter rett etter intervjuet mens stoffet enda er ferskt (Thagaard 1998: 90). I mitt tilfelle satte jeg av tid rett etter hvert intervju for å skrive et utkast av det jeg hadde snakket med informantene om. Alle informantene som representerer de undersøkte tiltakene ble tilbudt å lese gjennom utkastene til intervjuene. De fleste benyttet seg av dette tilbudet, bortsett fra to som mente dette ikke var nødvendig. Alle informantene som har blitt intervjuet i forbindelse med tiltakene fremstår med fullt navn. Brukergruppen ble ikke tilbudt å lese gjennom et utkast, da dette vil vært svært tidkrevende for mange av informantene. Disse informantene er anonymisert. Når jeg refererer til informantene i teksten har jeg valg å bruke fotnoter. Dersom

referansen skal være mest mulig fullstendig er det hensiktsmessig å plassere den i en fotnote av plasshensyn.

Intervju med avsendersiden

I intervjuene med avsendersiden har jeg benyttet delvis strukturerte intervjuer. I dette ligger det at temaene forskeren skal ta opp er utarbeidet på forhånd, men ikke rekkefølgen de tas opp i (Thagaard 1998: 81). Denne formen passer best i dette tilfellet da de ulike tiltakene jeg skal undersøke har forskjellige formål, samt at personene jeg har intervjuet har ulike arbeidsoppgaver og stillinger. På bakgrunn av dette har det vært nødvendig å utvikle ulike intervjuguider. Fordeler med en delvis strukturert tilnærming er som Thagaard peker på at jeg som forsker får mulighet til å følge informantens fortelling, og samtidig få informasjon om de fastsatte temaene jeg ønsker å ta opp (Thagaard 1998: 80). Det har ikke vært ønskelig å sammenligne svarene til de ulike informantene, men formålet har vært å se på holdninger og hvilke arbeidsressurser det settes inn i forhold til de ulike tiltakene.

Mine informanter er valgt etter hvem som kunne ha best kunnskap på det området jeg ønsket å vite noe om innenfor de ulike indikatorene. En slik framgangsmåte kalles for strategisk utvelging (Grønmo 2004: 96). Tema for det første intervjuet var publikumsterminalene på Deichmanske bibliotek. Dette er et tiltak under indikator en, mangel på teknisk tilgjengelighet og bruk. I den forbindelse intervjuet jeg spesialbibliotekar Astrid Werner. Jeg fikk blant annet stilt spørsmål om hvem som bruker dette tilbudet, og hvordan det brukes. Hvordan bibliotekarene oppfatter tilbudet og hvor godt biblioteket er rustet til å møte behovet til brukerne i forbindelse med publikumsterminaler var også et emne under dette intervjuet. På dette intervjuet deltok også Oddbjørn Hansen som jobber med nettjenesten ”Bazar” (www.bazar.deichman.no). Dette førte til at jeg fikk mulighet til å gjennomføre en forundersøkelse angående nettjenester utviklet for innvandrere, som er et tiltak under indikator to. I tillegg ble jeg bevisstgjort på en ny nettjeneste som berører dette feltet. Når utvelgingen av enhetene skjer ved at aktørene foreslår andre aktører som kan inkluderes i utvalget kalles det snøballutvelging (Grønmo 2004: 102). I utgangspunktet hadde jeg kun tenkt å undersøke to nettjenester en statlig og en kommunal. Valget falt naturlig på Utlendingsdirektoratets ”Ny i Norge” (www.nyinorge.no) hvor jeg har intervjuet servicekoordinator Gro Bjerkvoll. ”Velkommen Oslo” (www.velkommenoslo.no) er utviklet av Oslo kommune, og i forbindelse med denne nettjenesten fikk jeg intervju avdelingslederen ved Oslo voksenopplæring servicesenter, Nili Deloya. Disse intervjuene ble

avtalt ved at jeg sendte en åpen henvendelse, og jeg fikk raskt tilbakemelding. Jeg har i ettertid fått stilt oppfølgingsspørsmål til representanten fra nettjenesten ”Bazar” over e-post, da den endelige versjonen av intervjuguiden til nettjenestene var ferdigutviklet³². Det har også vært nødvendig med oppfølgingsspørsmål både til ”Ny i Norge” og ”Velkommen Oslo”. Dette skyldes dels at informantene jeg intervjuet ikke hadde kunnskap på alle felt, og dels nødvendighet av å lete frem nødvendig materiale. Oppfølgingsspørsmålene til ”Velkommen Oslo” ble gjennomført over telefon med rådgiver Elise Barth. Kommunikasjonsrådgiver Sajjad Ahmed Khan svarte velvillig på e-post på de spørsmålene jeg hadde til ”Ny i Norge”.

Den fjerde indikatoren i mitt rammeverk for digitale skiller er digital kompetanse. Hensikten har vært å kartlegge kurs og tilbud som kan bedre de digitale ferdighetene til voksne innvandrere. I den forbindelse har jeg snakket med representanter som har voksenopplæring som arbeidsfelt. Når det gjelder voksenopplæring i arbeidslivet er Vox en naturlig aktør. Hos Vox fikk jeg først kontakt med Kaja Winsnes og Diana Alnæs som arbeider spesielt med minoriteter. Tema for intervjuet var hvordan Vox arbeider for å øke den digitale kompetansen i forhold til innvandrere. Det viste seg at det også var nødvendig å intervju noen som har digital kompetanse som fagfelt. Jeg intervjuet derfor også Lars Helljesen som førte til at jeg gikk litt mer i dybden av hvordan Vox arbeider for å øke voksnes digitale kompetanse. Rosenhof voksenopplæring ble valgt som kurstilbud som følge av anbefaling fra Nili Deloya, og på bakgrunn av dette ble snøballeffekten benyttet for å velge informant. Cecilie Pettersen er lærer ved Rosenhof voksenopplæring og hun stilte velvillig opp for intervju. Under dette intervjuet fikk jeg kjennskap til hvordan det undervises i IKT på Rosenhof. I tillegg fikk jeg svært god innsikt i hvordan hun underviser en klasse i IKT. Jeg fikk også avtalt å møte elevene, slik at jeg kan intervju brukergruppa. Dette kommer jeg tilbake til under neste avsnitt informanter.

Jeg har tidligere prøvd å sende åpne henvendelser via e-post til Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (heretter IMDi) uten å få svar. Ved en tilfeldighet så jeg at Elisabeth Holen fra IMDi hadde holdt et innlegg på eBorgerkonferansen 2007. Ut fra sammendraget av dette innlegget så det ut til at dette kunne være rett person å intervju i forhold til min problemstilling. Hun stilte heldigvis opp. Tema for dette intervjuet var hvordan IMDi jobbet

³² Intervjuguide til nettjenestene finnes i vedlegg 3.

for å forhindre digitale skiller blant innvandrere. Jeg fikk også stilt spørsmål om hvordan introduksjonsordningen forholder seg til IKT.

I tillegg har jeg vært i kontakt med Deichmanske bibliotek og ABM-utikling (Statens senter for arkiv, bibliotek og museum) i forbindelse med tolkningen av Folkebibliotekloven. Dette vil jeg komme tilbake til i kapittel 7.

Gjennomgangen over viser at noen av kategoriene er overrepresentert i form av at jeg har intervjuet flere personer under et tiltak for å finne frem til riktig dokumentasjon.

Sannsynligheten for å bli med i utvalget er forskjellig i de ulike kategoriene, og fordelingen av de ulike enhetene er annerledes enn det er i universet, og jeg har derfor det som kalles et disproporsjonalt utvalg (Grønmo 2004: 96). I alt har jeg 10 personlige intervjuer, i tillegg til 2 telefonintervju og 3 intervjuer over e-post³³.

Intervju med brukergruppen

I intervjuene med brukergruppen har jeg benyttet det som kalles relativt strukturerte intervjuer. Ved en slik tilnærming vil spørsmålene og rekkefølgen de skal stilles i være utformet på forhånd (Thagaard 1998: 80). Formålet med disse intervjuene har vært å kartlegge hvordan innvandrere bruker de ulike tiltakene som blir presentert i kapittel 4,5 og 6. Ved å bruke en relativt strukturert tilnærming står informanten fritt til å formulere egne svar, og kan på denne måten formulere hvordan hun eller han forstår det gitte tema eller situasjon (Thagaard 1998: 80). Hensikten med disse intervjuene har ikke vært å sammenligne svarene på bakgrunn av ulike variabler, da jeg har for lite grunnlag til å kunne generalisere funnene. Formålet har vært å trekke opp noen linjer av hvordan brukerne oppfatter disse tiltakene, og å forankre dette i teori og litteratur på området.

I henhold til oppgavens avgrensning vil jeg konsentrere meg om voksne ikke-vestlige innvandrere, som har kommet til Norge i voksen alder. Informantene mine er hentet fra to dataklasser på Oslo voksenopplæring Rosenhof, hvor deltakelsen er frivillig. Den ene klassen karakteriseres som svake kandidater, elevene som deltar der går på forkurs til grunnskole. Noen har vært i Norge opptil 10 år, andre har vært her kortere. Det som karakteriserer disse elevene er at de har lav utdanning og kvaliteten på utdannelsen er svak. I den andre klassen

³³ En oversikt over alle informantene fra avsendersiden finnes i vedlegg 1.

var i utgangspunktet alle elevene sterke, det betyr nødvendigvis ikke at de har lengre utdanning fra hjemlandet, men det kan det virke som om kvaliteten på utdannelsen er bedre. Denne klassen er nylig blitt sammenslått med en annen klasse, og derfor er det nå stort spenn i elevenes ferdigheter. Mange og spesielt de sterkeste kandidatene i denne klassen forbereder seg til arbeidslivet eller til høyere utdanning i Norge. Jeg har intervjuet 14 personer om hvorvidt de bruker de tiltakene som jeg skal analysere i denne oppgaven³⁴. 6 av informantene er fra den svake klassen, mens 8 er fra den sterke klassen. Jeg har et strategisk utvalg, og har sammen med læreren valgt kandidater ut fra variablene ferdigheter, alder, kjønn og geografisk opprinnelse for å få mest mulig spenn i undersøkelsen. Av informantene er 9 kvinner og 5 menn, og de er i alderen 27 år til 47 år. Det er stor spredning i geografisk opprinnelse til informantene. 7 er fra Afrika, 6 er fra Asia og 1 er fra Latin Amerika³⁵.

Intervjuene ble gjennomført på norsk da dette er det eneste språket både jeg og informanten kjenner til. En del av informantene snakker også engelsk, og i de tilfeller ble engelsk brukt dersom noe var uklart for informanten.

I tillegg har jeg benyttet meg av kvantitativ spørreundersøkelse som omhandler elevenes ferdigheter og hva de bruker Internett til³⁶. Dette er en spørreundersøkelse utarbeidet av lærerne ved Rosenhof voksenopplæring, som ble gjennomført ved kursets begynnelse for å kartlegge elevenes nivå. I alt 40 personer har svart. Elevenes navn ble anonymisert før jeg mottok resultatene fra undersøkelsen. Jeg kjenner derfor ikke til alder, kjønn og geografisk opprinnelse.

3.3 Dataenes pålitelighet

I avsnittene over har jeg beskrevet hvordan jeg har gått frem for å finne frem til data som kan besvare min problemstilling. Hvorvidt dataene som brukes i et studium er pålitelige bør alltid diskuteres. Reliabilitet og validitet er sentrale elementer når datakvaliteten i en undersøkelse skal drøftes.

³⁴ Intervjuguide for bruk av tiltak, se vedlegg 4.

³⁵ En fullstendig oversikt over informantene finnes i vedlegg 3.

³⁶ Intervjuguide for brukernes ferdigheter, se vedlegg 5.

Reliabilitet refererer til påliteligheten av de data (empirien) jeg har samlet inn, og om hvorvidt dataene er påvirket av måten jeg har gjennomført innsamlingen på (Grønmo 2004). For å besvare min problemstilling har jeg både benyttet meg av dokumenter og intervjuer. Analyse av dokumenter karakteriseres av at teksten foreligger før forskningsprosjektet begynner, og jeg som forsker har derfor ingen mulighet til å påvirke teksten (Thagaard 1998: 12). Det er først og fremst de data som er samlet inn gjennom intervju som kan få et reliabilitetsproblem. Jeg har som tidligere nevnt intervjuet to grupper. Den ene gruppen er offentlige ansatte som jobber med de undersøkte tiltakene beskrevet i oppgavens empiri del. Av informantene som gav meg tilbakemelding på intervjuutkastene valgte nesten alle å gi kommentarer via e-post. Bortsett fra representanten fra "Velkommen Oslo", hvor jeg hadde et telefonintervju med en kollega av hun jeg hadde intervjuet først. Denne samtalen skulle i utgangspunktet brukes til å stille oppfølgingsspørsmål, men vi benyttet også tiden til å diskutere utkastet fra det første intervjuet med representanten fra "Velkommen Oslo". I løpet av samtalen fikk vi luket ut noen misforståelser som hadde oppstått under intervjuet. Av de som svarte over e-post gikk de fleste kommentarer på formuleringer og presiseringer av utsagn. En av informantene fra Vox brukte også denne muligheten til å peke på hva som var lite relevant. Alt i alt virker det som om informantene var enig i utkastene, men unntak av små justeringer. Disse justeringene mener jeg ikke påvirker dataenes reliabilitet. I tillegg har en av informantene fra Vox lest gjennom det ferdige resultatet, og på den måten kvalitetssikret innholdet.

Formålet med intervjuene til brukergruppen har vært å beskrive hvordan de tiltakene som er presentert i kapital 4,5 og 6 brukes. Informantene fra den gruppen ble ikke bedt om å lese gjennom et utkast av intervjuet, for så å godkjenne det. Noen av kandidatene har svake norskferdigheter, og da de heller ikke snakker engelsk kan dette gitt utslag på hvor mye disse informantene forstod av intervjuet. Dette kan helt klart ha innvirkning på reliabiliteten til dataene innsamlet fra disse informantene. På den annen side har jeg hatt mulighet til å diskutere mine funn med læreren. Gjennom disse diskusjonene har jeg fått bekreftet mine funn. Her er det viktig å presisere at lærerens fortolkning av elevenes bruk av disse tiltakene ligger til grunn for denne bekreftelsen. Uansett mener jeg helt klart at samtalen med læreren i etterkant av intervjuene har ført til en forsterkning av dataenes reliabilitet. Et annet moment det er verdt å nevne er at alle informantene er rekruttert fra Rosenhof voksenopplæring. Dette kan ha ført til at informantene føler en vis tilbakeholdenhet med å omtale undervisningsopplegget der negativt.

Validitet beskriver relevansen og gyldigheten til dataene som brukes for å besvare problemstillingen. Jeg har forsøkt å kun bruke data som er relevante for å besvare min problemstilling. Med gyldighet menes blant annet i hvor stor grad dataene fra en undersøkelse kan generaliseres til andre situasjoner. Med andre ord betyr dette i hvor stor grad funnene fra min undersøkelse kan si noe om samfunnet, eller om årsakssammenhengen kun er gyldig i forhold til min undersøkelse (Grønmo 2004). Intervjuene med offentlige ansatte kan i stor grad overføres til å si noe om hvordan det norske samfunnet forholder seg til digitale skiller og innvandrere. Dette fordi disse intervjuene i utgangspunktet har vært et supplement til annet skriftlig materiale som er fremstilt på disse områdene. Derimot kan ikke funnene fra brukergruppen generaliseres til å fortelle noe om hvordan innvandrere generelt faktisk bruker de ulike tiltakene, fordi jeg har et svært begrenset utvalg. Som nevnt over er alle informantene fra Rosenhof voksenopplæring, noe som skyldes vanskeligheten av å få avtalt intervju med andre brukere. I utgangspunktet skulle jeg også intervju elever ved Oslo servicesenter, men etter flere løfter fra lærerne der uten oppfølging, gav jeg opp. Et større utvalg ville helt klart ført til en sterkere validitet.

Til slutt er det også viktig å understreke at innvandrere er en heterogen gruppe, og på bakgrunn av dette vil generalisering være vanskelig. Formålet med min oppgave har ikke vært å generalisere, men å illustrere hvordan ulike tiltak er utviklet og hvordan noen innvandrere opplever møtet med disse tiltakene.

4. Teknisk tilgjengelighet og bruk av IKT

I dette kapittelet skal jeg se på hvordan myndighetene sikrer tilgjengelighet til datamaskiner og Internett på et nasjonalt nivå. I samsvar med min operasjonalisering av digitale skiller, jamfør punkt 2.2.1 vil hovedfokuset i dette kapittelet være rettet mot den første indikatoren som er teknisk tilgjengelighet. Dette kapittelet må derfor ses i sammenheng med punkt 2.2.2. Her belyste jeg blant annet tilrettelegging av felles infrastruktur, og om det er ulike sosiale barrierer som kan gi utslag på hvorvidt en person tar i bruk ny teknologi. Alle vil ikke kunne ta i bruk den utbygde infrastrukturen på en like god måte. Det kan blant annet være på grunn av geografiske ulemper eller sosioøkonomiske skiller, hvor økonomi er en viktig faktor.

Formålet med dette kapittelet er to delt. For det første vil hensikten dels være å besvare forskningsspørsmål 1: Hvilke faktiske tiltak er iverksatt for å motvirke digitale skiller blant innvandrere? Jeg kommer ikke til å kartlegge alle tiltakene som er iverksatt for å sikre alle lik tilgang til Internett på det individuelle nivået. Men har i hovedsak konsentrert meg om noen tiltak beskrevet i Stortingsmelding nr 17 (2006-2007) ”Eit informasjonssamfunn for alle”. Her fremheves det blant annet at bredbånd til alle er en målsetting. I tillegg fremsetter Regjeringen tiltak som skal fremme tilgang til utstyr og tjenester. Et av disse tiltakene skal sikre at offentlige virksomheter bidrar med tilgang på utstyr.

”Det skal satsast vidare på biblioteka si rolle som formidlar av rettleiing og tilgang til elektroniske tenester. Alle relevante offentlige kontor bør ha publikumsterminalar tilgjengelege og kunne gi rettleiing i bruk av sine elektroniske tenester”
(St. meld nr 17 (2006-2007): 46).

I den videre analysen kommer jeg først og fremst til å konsentrere meg om publikumsterminaler som tiltak i regi av biblioteket. Jeg har vært i kontakt med Deichmanske bibliotek i Oslo. Dette kan selvfølgelig avvike fra andre folkebibliotek, men er kun ment som en illustrasjon av publikumsterminaler. I dag er det ikke bare bibliotek som tilbyr Internett, men også andre offentlige etater. Blant annet tilbyr alle NAV kontorer gratis publikumsterminaler. I tillegg er det mange kommersielle aktører på dette markedet. Det er viktig å understreke at publikumsterminaler ikke er et særtiltak for innvandrere. I tråd med min problemstilling vil jeg derfor knytte analysen opp mot innvandrere og integrering.

Den andre hensikten med dette kapittelet vil være dels å besvare forskningsspørsmål 2: Hvordan brukes de undersøkte tiltakene, og hvilken effekt har de? Jeg vil derfor fortløpende i fremstillingen presentere hvordan brukerne opplever publikumsterminaler. I tillegg vil jeg beskrive hvordan elevene på Rosenhof voksenopplæring bruker Internett. Dette vil jeg knytte opp mot meningsfull bruk, som ble gjennomgått i avsnitt 2.2.4.

Strukturen i dette kapittelet vil være som følgende. I avsnitt 4.1 vil gi en kort presentasjon av internettilgangen i norske hjem, og hvordan utviklingen har vært de siste årene. Deretter vil jeg se på ulike faktorer som kan påvirke tilgangen til Internett. Her vil jeg diskutere hvorvidt innvandrere har lik grad av tilgang som resten av befolkningen. Etterfulgt av en drøftelse på hvorfor det mangler undersøkelser i Norge som omhandler innvandrere og tilgang til Internett. Dernest vil jeg i avsnitt 4.2 beskrive tiltaket publikumsterminaler på folkebibliotek. Dette tiltaket må ses i sammenheng med folkebibliotekmodellenes røtter. I tillegg vil jeg gi en kort presentasjon av det flerspråklige bibliotek. Til slutt i dette avsnittet vil jeg behandle andre kommersielle aktører som tilbyr publikumsterminaler. I avsnitt 4.3 vil jeg se på forholdet mellom tilgang og bruk. Her vil jeg gi en nærmere beskrivelse av hvordan innvandrere oppfatter bruk av publikumsterminaler. Meningsfull bruk av Internett vil være hovedfokus i avsnitt 4.4. I dette avsnittet vil jeg også beskrive hva innvandrerne bruker Internett til, og hvorvidt dette kan karakteriseres som meningsfylt. Dette vil jeg knytte opp mot integrering.

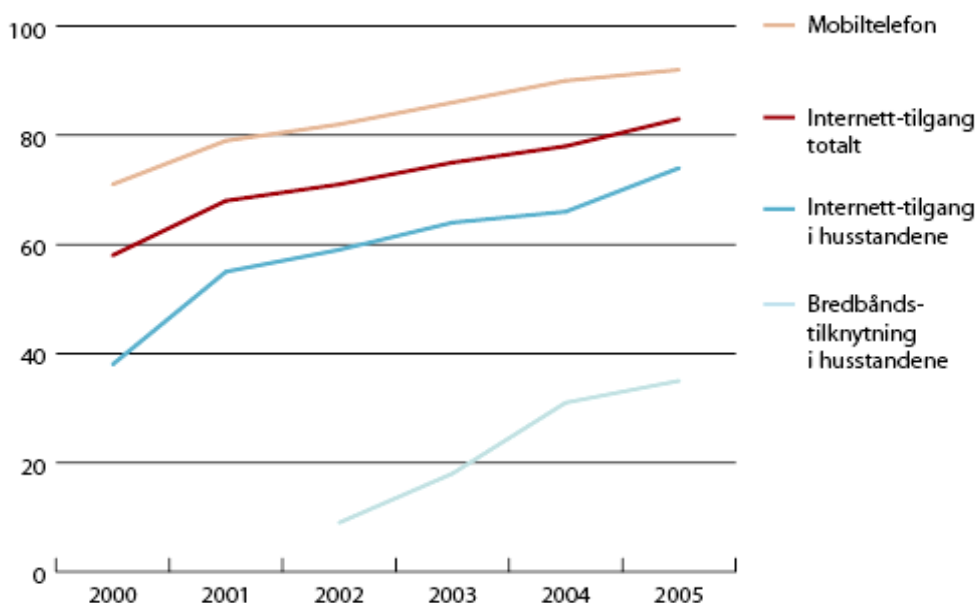
4.1 Internettilgang i hjemmet

I Stortingsmeldingen ”Eit informasjonssamfunn for alle” fremhever regjeringen viktigheten av at alle har reell internettilgang hjemme. I dette ligger det et ønske om å øke utbyggingen av bredbånd i distriktene. Dernest understreker regjeringen at bredbåndspolitikken skal føres som før, ved at markedsaktørene etablerer nett og tjenester. Det er kun der markedet svikter at styresmaktene skal støtte utviklingen. Videre trekkes prosjektene Høykom og Høykom distrikt³⁷ frem som gode eksempler på tiltak som fører til at hele landet får et bredbåndstilbud. Disse prosjektene er viktige virkemidler for å nå målsettingen om bredbånd til alle (St.meld nr 17 (2006-2007): 38- 42).

³⁷ Høykom er et statlig initiativ og finansiert av Fornyings- og administrasjonsdepartementet. Hensikten er å utvikle og iverksette prosjekter som bidrar til at Norge er ledene med hensyn til innovativ bruk av informasjonsteknologi og bredbåndstjenester i alle deler av offentlig sektor. Høykom distrikt er en ordning som skal bistå kommuner og fylkeskommuner med bredbåndsutvikling i distriktene. For mer informasjon se: www.hoykom.no.

Tall fra undersøkelsen ”Nøkkeltall om informasjonssamfunnet” utført av Statistisk sentralbyrå viser en jevn, solid og vedvarende økning i antall med tilgang til Internett hjemme. I 2006 hadde 69 % av husholdningene Internett hjemme. Tallene for 2003, 2004 og 2005 var henholdsvis 55 %, 61 % og 64 % (Lorentzen 2006: 75). Tall fra Statistisk sentralbyrå viser at åtte av ti husholdninger har tilgang til Internett hjemme i 2007 (Statistisk sentralbyrå 2007b). Figur 4-1 illustrerer utviklingen i befolkningens tilgang til informasjons- og kommunikasjonsteknologi i en kurvlineær graf. Denne figuren er hentet fra rapporten ”eNorge 2009 - det digitale spranget” (Moderniseringsdepartementet 2005).

Befolkningens tilgang til IT og Internett
Kilde TNS Gallup mars 2005/Teleplan 2005

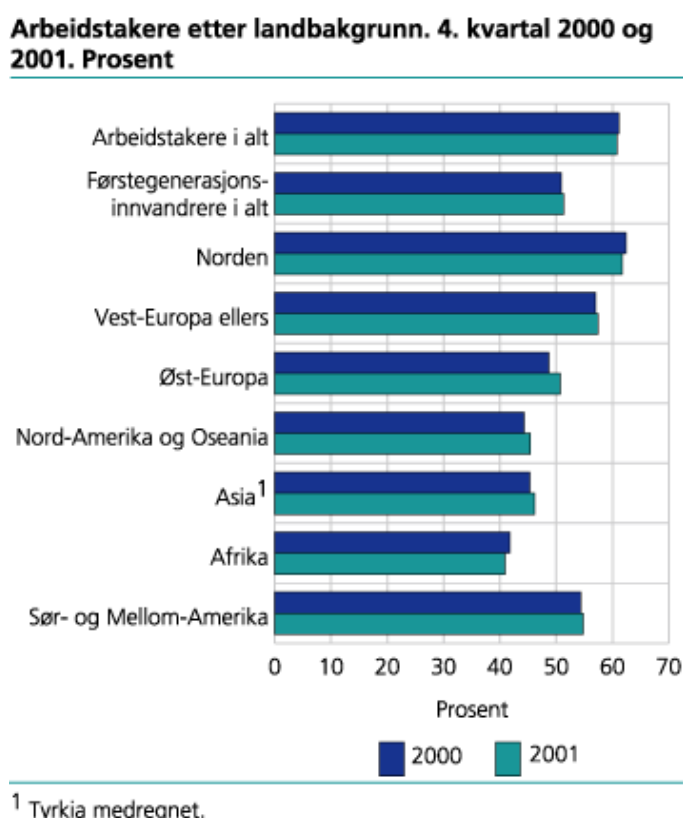


Figur 4-1 Utviklingen i befolkningens tilgang til IT og Internett
(Moderniseringsdepartementet 2005)

4.1.1 Ulike faktorer som kan påvirke internettilgangen

Som tidligere nevnt viser amerikansk forskning at innvandrere har mindre grad av tilgang til datamaskiner og Internett enn resten av den amerikanske befolkning (Norris 2001 og Warschauer 2004). Hvorvidt dette også er tilfelle i Norge kan ikke sies med sikkerhet, da det ikke har vært gjennomført undersøkelser på dette feltet. Derimot viser undersøkelser fra Statistisk sentralbyrå at innvandrere oftere har lavere lønnsnivå og høyere arbeidsledighet enn befolkningen generelt. I førstegenerasjonsinnvandrere-familier uten barn fra Asia, Afrika, Mellom- og Sør-Amerika samt Tyrkia tjente 22,1 % under 150.000 mot 1,8 % av øvrige

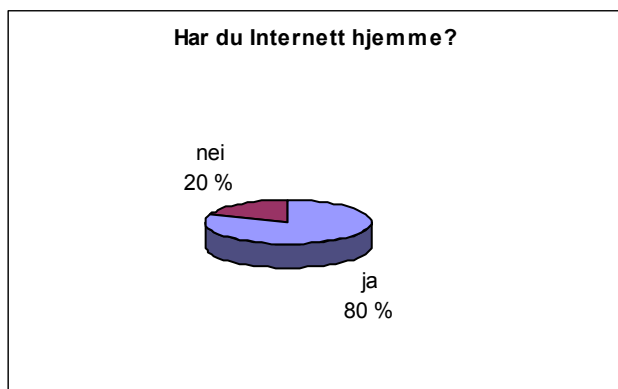
familier. På den annen side tjente kun 2,2 % i samme gruppe over 550.000 mot 12,7 % i øvrige familier (Statistisk sentralbyrå 2001). Denne undersøkelsen er fra 1999, men det er lite som tyder på at innvandrere har hatt høyere lønnsvekst enn etniske nordmenn de siste årene. Figur 4-2 under gir en indikasjon på sysselsettingen i innvandrerbefolkningen som følge av landbakgrunn, og viser at innvandrere med opprinnelse i Afrika har lavest sysselsetning. Tallene i figuren er fra 2000 og 2001, og de viser at ikke-vestlige innvandrere er lavere representert i arbeidslivet enn nordmenn og innvandrere fra Norden og Europa. Dette er en vedvarende trend.



Figur 4-2 Arbeidstakere etter landbakgrunn (Statistisk sentralbyrå 2002)

I kapittel 2.2.2 så jeg på hvordan variablene inntekt og utdanning kan påvirke hvorvidt en person har tilgang til Internett hjemme. På bakgrunn av dette kan det tenkes at det er høyere sannsynlighet at personer med minoritetsbakgrunn ikke har tilgang til Internett hjemme siden de ofte har lavere inntekt enn befolkningen generelt.³⁸ Her er det viktig å understreke at denne antakelsen ikke vil gjelde for hele gruppen av innvandrere i Norge.

³⁸ Det er verken utført korrelasjonsanalyse eller regresjonsanalyse for å finne sammenhengen mellom disse variablene. Det er derfor uvisst hvor sterk sammenhengen mellom variablene inntekt, utdanning og internetttilgang egentlig er.



Figur 4-3 Prosent med Internett hjemme. Egen tabell fremstilt fra data hentet fra en spørreundersøkelse gjennomført på 40 elever ved Rosenhof voksenopplæring.

Funn fra en spørreundersøkelse gjennomført på 40 elever ved Rosenhof voksenopplæring viser at 80 % har tilgang til Internett hjemme, se figuren ovenfor. Her er det viktig å understreke at denne undersøkelsen ikke bygger på et representativt utvalg, jamfør punkt 3.2.2. for en nærmere beskrivelse av undersøkelsen. På bakgrunn av dette vil det ikke være mulig med en generalisering som følge av disse tallene. Disse elevene (i alt 40 stykker) er frivillig med på datakurs. Det kan derfor hevdes at disse elevene er svært opptatt av data og Internett, og derfor prioriterer de å gå på kurs (frivillig) samt å skaffe seg Internett hjemme. En av informantene forteller at tidligere når de ikke hadde Internett hjemme var det vanskelig å få tid til å gå en plass der de har Internett.

”Det er best å bruke Internett hjemme, fordi det tar mye tid dersom en skal gå til for eksempel biblioteket. Hjemme har jeg bedre tid og kan bruke det mens jeg passer barna³⁹.”

Pettersen er lærer ved Rosenhoff voksenopplæring og hun har merket seg at stadig flere av elevene hennes har tilgang til Internett hjemme.

”Det kan virke som noe skjedde i fjor vinter i forbindelse med tilgang til Internett hjemme. Siden da har jeg merket en markant økning i antall elever som har Internett hjemme⁴⁰.”

³⁹ Mann 47 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

⁴⁰ Pettersen, lærer ved Rosenhof voksenopplæring [Intervju 11. oktober 2007]

4.1.2 Hvilke variabler brukes i undersøkelser om informasjonssamfunnet?

Et interessant spørsmål i dette tilfellet vil være hvorfor variabelen etnisitet eller landbakgrunn ikke er tatt med i undersøkelser som omhandler tilgjengelighet og bruk av Internett i Norge? Hvorfor slike undersøkelser ikke er gjennomført kan ha flere svar. For det første kan det være at myndighetene ikke er bevisst på denne problematikken. I Stortingsmeldningen nr 17 (2006-2006) er det ikke viet egen oppmerksomhet til denne gruppen. I ”eNorge - det digitale spranget 2009” nevnes denne gruppen, men ikke i forbindelse med problemstillinger knyttet til tilgang. På den annen side kan myndighetene være opptatt av problematikken rundt tilgang, men ønsker ikke å lage en særordning for en liten gruppe av Norges befolkning. Dette argumentet vil være selvmotsigende fordi det er laget spesielle hjelpetiltak til andre marginaliserte grupper. Her kan det blant annet nevnes seniornett⁴¹ og IT Funk⁴² (Moderniseringsdepartementet 2005).

I følge Statistisk sentralbyrå drøftes både hvilke spørsmål som skal stilles og hvilke variabler og verdier som er mest hensiktsmessige å ta med når en spørreundersøkelse skal utformes. Variabelen landbakgrunn er ikke tatt med i undersøkelser som omhandler IKT på grunn av prioriteringer.

”I vanlige undersøkelser som er representative for den norske befolkning utgjør etniske grupper en liten del av utvalget, og når man der igjen må fordele mellom gruppene må utvalget være temmelig stort for at opplysningene skal kunne fortelle noe⁴³”

I ”Handlingsplan for integrering og inkludering av innvandrerbefolkningen og mål for inkludering” nevnes ikke IKT som eget tiltak, på den annen side er det mange av tiltakene som indirekte omfatter IKT. Eksempler på slike tiltak er ”Program for basiskompetanse i arbeidslivet”, ”Videreføring av prosjektet Ny sjanse”, ”Norskopplæring for asylsøkere”, ”Flere ressurser til skoler med mer enn 25 prosent minoritetsspråklige elever”, ”Nye læreplaner for opplæring i norsk og morsmål for språklige minoriteter” (Vedlegg til St.prp. nr

⁴¹ Dette er et hjelpetiltak for eldre på nett, for mer informasjon se: <http://www.seniornett.no/seniornett>

⁴² IT Funk er Norges forskningsråd prosjekt "IT for funksjonshemmede". For mer informasjon se: <http://www.itfunk.org/>

⁴³ Fodnesbergene, prosjektleder for Reise- og ferieundersøkelsen ved Statistisk sentralbyrå [e-post 22. august 2007]

1 (2006-2007)- Statsbudsjettet 2007). Dessuten er det viktig å fremheve at undersøkelsen ”Like og forskjellige om grunnleggende ferdigheter blant voksne ikke-vestlige innvandrere i Oslo” tar for seg kunnskap og bruk av IKT. Denne undersøkelsen og andre momenter som berører opplæring vil jeg komme tilbake til i kapittel 6. Med bakgrunn i dette kan det virke som om feltet IKT blir nedprioritert som eget område innen integreringsprosessen, men kan inngå som en naturlig del i andre områder som vektlegges.

Hvorfor amerikansk forskning om digitale skiller er mer bevisst på variabelen etnisitet kan ses i sammenheng med landets innvandrings- og integreringshistorie. Dels kan forklaringen ligge i innvandringsregimet USA, der nasjonen har en lang tradisjon med innvandring og en noen annen tilnærming til innvandring enn europeiske stater og Norge⁴⁴. Videre kan forklaringen ses i sammenheng med den integreringspolitikken USA utførte tidligere. Frem til begynnelsen av 1900-tallet var segregering⁴⁵ utbredt i USA, noe som førte til at ulike ”raser” og etniske minoriteter ble svært undertrykt. Det er store klasseforskjeller i USA, og ofte befinner innvandrere seg i det nederste siktet. Dette kan være en mulig forklaring på hvorfor amerikanske forskere benytter variabelen etnisitet i undersøkelser om informasjonssamfunnet. Det kan også være nærliggende å hevde at innvandrergruppene i USA er kvantitativt større, og på bakgrunn av dette er det mer hensiktsmessig å studere dem som egen gruppe.

4.2 Publikumsterminaler med internettilgang

Som nevnt ovenfor har det vært en jevn økning i antall husholdninger som har tilgang til Internett. Det foreligger ingen reelle tall på hvorvidt denne utviklingen også gjelder innvandrere, men funn fra intervjuene med lærer og elever fra Rosenhof voksenopplæring indikerer at det også har vært en økning i antall elever ved Rosenhof voksenopplæring som har tilgang hjemme. I dette avsnittet vil jeg se på publikumsterminaler, et tilbud til personer som ikke har tilgang til Internett hjemme. I dag har de fleste bibliotek og offentlige

⁴⁴ I ”Den engelskspråklige verden” som omfatter nybygger-samfunnene med britisk opprinnelse; Australia, Canada, New Zealand og USA har innvandring vært en del av nasjonenes grunnlegging og opprettelse. ”De europeiske statene med postkolonial tilnytting og arbeidsinnvandringsprogram” skiller seg fra den engelsk språklige verden ved at innvandring først fant sted etter at nasjonene hadde vokst seg til (Freeman 1995).

⁴⁵ Innvandrene blir inkludert i noen arenaer i et samfunn. Da vanligvis arbeidsmarkedet, men nektet adgang til velferdssystemet, statsborgerskap og politisk deltakelse. Som følge av dette har etniske minoriteter ofte en sosioøkonomisk bakdel som fører til å øke klaseskillene som følge av etnisk bakgrunn (Castles og Miller 2003: 250).

servicekontorer datamaskiner med tilgang til Internett som publikum kan benytte seg av, men kvaliteten varierer (St. meld nr 17 (2006-2007)). Jeg vil primært beskrive publikumsterminalene på Deichmanske bibliotek i Oslo. Jeg vil derfor først i dette avsnittet se på folkebibliotekmodellens relevans, etterfulgt av en kort presentasjon av det flerspråklige bibliotek. Deretter vil jeg beskrive publikumsterminalene på Deichmanske bibliotek i Oslo. I punkt 4.2.2 vil jeg kort se på andre kommersielle aktører som tilbyr Internett.

4.2.1 Folkebibliotekmodellens relevans

Folkebibliotekene har forandret seg som følge av samfunnsutviklingen generelt, men også som følge av IKT utviklingen. I dag omfatter bibliotekene mye mer enn den tradisjonelle tjenesten som var formidling av bøker. For 150 år siden da de første folkebibliotekene vokste frem, var folkeopplysning og kulturformidling hovedoppgaven. Instrumentet til biblioteket var trykte dokumenter (Audunson og Lund 2001: 5). Kultur og informasjonsformidlingen er også vesentlig i dag. Digitaliseringen av samfunnet har ikke bare påvirket redskapene bibliotekene benytter, men også selve produktet (ibid). I dag oppfattes også bibliotekene som en viktig møteplass for barn og unge, nettopp fordi de tilbyr mer enn de tradisjonelle tjenester (Frønes 2002: 75). Halvparten av befolkningen benytter seg av det tilbudet bibliotekene tilbyr, og i 2004 hadde 54 % av befolkningen oppsøkt et bibliotek i løpet av året (Statistisk sentralbyrå 2004). Frønes skriver: ”Arbeidssøkende kommer også for å bruke Internett, og internettilgang er grunnen til besøket for mange innvandrere og for personer med lav inntekt” (Frønes 2002: 75). Ikke bare i Norge, men også i USA fremheves bibliotekene som en viktig aktør for å gi alle et tilbud om Internett (Servon 2002: 56). Dette viser at bibliotekene er en viktig aktør når det gjelder tilbydere av Internett i det offentlige rom. Astrid Werner, som er spesialbibliotekar ved Deichmanske bibliotek fremhever at publikumsterminaler naturlig faller inn under bibliotekenes oppgaver⁴⁶, og det er spesielt viktig at denne tjenesten er gratis. Biblioteket skal være et tilbud for alle⁴⁷.

Det flerspråklige bibliotek

Ideen om det flerspråklige bibliotek kan trekkes helt tilbake til begynnelsen av 1970-tallet. Denne ideen bygger på målet om at alle innbyggere i Norge skal ha lik mulighet til kulturell

⁴⁶ I kapittel 7 vil jeg komme tilbake til hvorvidt publikumsterminaler reguleres rettslig i folkebibliotekloven.

⁴⁷ Werner, spesialbibliotekar ved Deichmanske bibliotek [Intervju 6.juni 2007]

utfoldelse og opplevelse. Stortingsmelding nr 39 (1973-1974) ”Om innvandringspolitikk” er den første meldingen som behandler integreringspolitikk og allerede her nevnes viktigheten av å gi innvandrerne et tilbud på biblioteket. Statens bibliotektilsyn kommenterer i utredningen viktigheten av å bygge opp en samling av bøker på flere språk, og dette utover verdensspråkene. I denne samlingen bør det legges vekt på utlendingenes egen nasjonale litteratur, både for voksne og barn. Videre fremheves viktigheten av å ha informasjon på flere språk, både om bibliotekets tjenester og om det norske samfunnet generelt (St. meld nr 39 (1973-1974): 48). Det flerspråklige bibliotek og dets viktige funksjon innen integreringsarbeidet er nevnt flere ganger i senere meldinger på dette området. I forarbeidene til folkebibliotekloven påpekes det at spesialsamlinger for språklige minoriteter faller inn under bibliotekenes tjenester (Ot.prp. nr. 14 (1985-86): 22). Ved å bygge opp en samling av litteratur på minoritetenes eget språk, viser bibliotekene at de er et tilbud for alle. På denne måten vil også minoriteter føle seg mer velkommen, noe som på sikt kan føre til at en tar i bruk andre fasiliteter som bibliotekene tilbyr, som for eksempel lesesaler og publikumsterminaler. Videre har bibliotekene en sentral oppgave, når det gjelder å fylle behovene til dem som ikke har tilgang til dette hjemme (Frønes 2002: 76). Folkebibliotekene skal være et tilbud for alle, ikke bare de svakeste. Alle skal ha en reell mulighet til å oppsøke bibliotekene for å benytte de tjenester som er der. Dette er et tilbud som skal være attraktivt for alle.

4.2.2 Publikumsterminalene på Deichmanske bibliotek

På Deichmanske bibliotek i Oslo er det utplassert publikumsterminaler med tilgang til Internett som bibliotekets gjester kan benytte gratis. Det har ikke vært utført undersøkelser på hvem brukeren er, men flere av bibliotekarene har lagt merke til at det er flere innvandrere enn etniske nordmenn som benytter seg av dette tilbudet. Det er stort spenn i kundekretsen, både ungdommer og godt voksne benytter seg av denne tjenesten som er gratis. Den høye andelen av innvandrere som benytter tjenesten har vært en trend siden tjenesten trådte i kraft. Dette kan muligens skyldes at færre av disse har tilgang hjemme⁴⁸.

⁴⁸ Werner, spesialbibliotekar ved Deichmanske bibliotek [Intervju 6.juni 2007]

Publikumsterminalene omfatter et spørsmål om kapasitet og utstyr⁴⁹. Både ansatte på biblioteket og regjeringen er samstemte om at det er et behov for flere maskiner og bedre linjekapasitet, slik at flere kan benytte seg av dette tilbudet. ”Det ligg framleis ei utfordring i å utruste desse med nødvendig datautstyr og linjekapasitet” (St. meld nr 17 (2006-2007): 45). Regjeringen setter ingen klare mål på hvordan denne opprustningen skal gjennomføres eller når. Frønes konkluderer også med at bibliotekene ofte ikke har de ressursene som kreves for å fylle funksjonen som digitale ressurscenter (Frønes 2002: 75). På Deichmanske bibliotek kan en bruker reservere en publikumsterminal i 30 minutter. Werner forteller at det er en del gjengangere som benytter disse maskinene og da at disse gjerne ”hopper” fra maskin til maskin. Ved spesielle anledninger er det mulig å benytte tjenesten lengre, dette kan være dersom en person trenger maskinen til å løse bestemte oppgaver som tar mer en 30 minutter. Det er ikke alle som kjenner til at dette er mulig, og det kan betegnes som et ekstra tilbud som finner sted ved spesielle behov og når det finnes ressurser til å løse det⁵⁰. Det at bibliotekene har få maskiner og trege linjer kan føre til at brukere heller ønsker å oppsøke andre steder for å benytte Internett. En av elevene ved Rosenhof voksenopplæring fortalte følgende om publikumsterminalene ved biblioteket.

”På biblioteket er det lange køer og trege linjer. Får bare så vidt åpnet e-posten i den tiden jeg har til rådighet. Men det er ”better than nothing”⁵¹.”

”I’m plugged in, therefore I am? en analyse av holdningene til digitale skiller i norsk offentlig politikk” er skrevet av Gerd Berget i 2005. Funn fra denne masteroppgaven viser at det er bred politisk enighet rundt bibliotekenes rolle for å utligne de digitale skillene, men dette fremheves som regel i forbindelse med tilgang. Bibliotekarenes mulighet for veiledning og kompetanse er ikke særlig vektlagt (Berget 2005). I Stortingsmeldingen ”Eit informasjonssamfunn for alle” ønsker regjeringen å utfordre offentlige virksomheter til å gå et steg videre, ved å tilby ulike brukergrupper tilgang og veiledning⁵² (St. meld nr 17 (2006-2007)). Et interessant spørsmål i denne sammenhengen er hvorvidt ansatte ved offentlige

⁴⁹ Bibliotekene benytter ikke pcer, men har kun Macintoher i sin maskinpark. Werner forteller at de ikke opplever at brukerne har problemer med å benytte Mac. Mange av de ansatte er mer vant til pc, men dette oppleves ikke som problematisk (Werner, spesialbibliotekar ved Deichmanske bibliotek [Intervju 6.juni 2007]).

⁵⁰ Werner, spesialbibliotekar ved Deichmanske bibliotek [Intervju 6.juni 2007]

⁵¹ Dame 30 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

⁵² Veiledningsplikten vil jeg komme tilbake til i kapittel 7.

virksomheter har ressurser til å møte denne utfordringen. I følge Werner er det ikke alltid bibliotekarene har tilstrekkelig tid til å sette seg ned med en person i lenger tid for å bare hjelpe hun eller han. Deichmanske bibliotek har innført en ny tjeneste ”lån en bibliotekansatt”⁵³. Denne tjenesten går ut på at brukeren kan reservere en ansatt en times tid, til det formål som skulle være ønskelig innen for rammene av bibliotekets tjenester⁵⁴. Et annet moment som vil være interessant i denne sammenhengen er hvor godt de ansatte på biblioteket har nok IKT kompetanse til å veilede brukerne. De ansatte på Deichmanske bibliotek har ikke deltatt på IKT kurs, opplæring eller annen utdanning i regi av arbeidsplassen som er relevant innen dette feltet. Dette fører selvsagt til at ikke alle bibliotekarer har nok kompetanse selv. Noen ansatte er såkalte ”superbrukere”⁵⁵ som kan bistå mer med det tekniske, blant annet om en maskin krasjer. Det hender at disse superbrukerne har ”mini-forelesninger” for de andre ansatte.

Gjennomgangen over viser at både myndigheter og brukere stiller krav til publikumsterminalene. Gjennom min informant ved Deichmanske bibliotek kommer det fram at ansatte ikke alltid like god tid, kunnskap og utstyr til å bistå de behov brukerne stiller.

4.2.3 Kort om andre plasser som tilbyr nettilgang

I fremstillingen så langt har jeg konsentrert meg om gratis publikumsterminaler i regi av Deichmanske bibliotek. Stortingsmeldingen ”Eit informasjonssamfunn for alle” fremhever at næringslivet allerede tilbyr mange tjenester på nett, og at de derfor har en egen interesse i at flest mulig behersker og har tilgang til teknologien. I dag er det mange kjøpesenter, reisebyråer og banker som tilbyr publikumsterminaler. Regjeringen ser denne utviklingen som svært positiv og ønsker å oppfordre til at dette blir en selvfølge på naturlige samlingssteder for mennesker (St. meld. nr.17 (2006-2007)).

⁵³ Mer informasjon om denne tjenesten finnes på siden: <http://www.deichmanske-bibliotek.oslo.kommune.no/category.php?categoryID=25593>. For øvrig var det denne tjenesten jeg benyttet meg av for å avtale intervju med en av de ansatte. Da jeg sendte forespørsel fikk jeg svar etter en dag, og det vil jeg definere som rask tilbakemelding.

⁵⁴ Werner, spesialbibliotekar ved Deichmanske bibliotek [Intervju 6.juni 2007]

⁵⁵ Digital brukerkompetanse refererer til grunnleggende kompetanse, og bidrar til utviklingen av de mer betydningsfulle typer av kompetanse. Spesialbrukerkompetanse omfatter bruk av særegne programmer som anvendes i for eksempel på en skole, i et bibliotek eller innad i en etat. Superbrukerkompetanse beskriver personer med svært høy brukerkompetanse. Dette gjerne på teknikker innen for et avgrenset område (Frønes 2002: 38).

En annen privat aktør som er svært viktig i forbindelse med tilgang er internettkafeer. Dette kan enten være rene ”nettkafeer” eller ordinære kafeer som tilbyr tilgang, enten i form av stasjonære datamaskiner eller tilgang til trådløst nettverk. Prisen på tjenestene varierer, og noen aktører tilbyr også gratis trådløst nett i mot at kunden har med egen bærbar datamaskin.

”Jeg har ikke tilgang til Internett hjemme, men jeg tar ofte med meg ”laptopen” på Oslo S, der er det gratis trådløst nettverk. Jeg kan sitte på kafé og drikke kaffe mens jeg surfer⁵⁶.”

”Ikke helt på nett” sto på trykk i Aftenposten 6. mars 2007. Her kommer det blant annet frem at det blir flere nettkafeer i Oslo og at dette er god business. Artikkelen viser til at tilbudet i stor grad benyttes av innvandrere, og hovedsaklig av svensker (Aftenposten 2007a).

Warschauer peker på at klientellet på internettkafeene har forandret seg i USA som følge av at flere får tilgang til Internett hjemme. ”Today, one is likely to find commercial cyber cafés with a clientele of immigrants writing home rather than students keeping in touch with friends” (Colker i Warschauer 2004: 77). Gjennom artikkelen i Aftenposten kan en få inntrykk av at de som bruker internettkafeer i størst utstrekning ofte er i Oslo for en kort periode, uten å etablere seg. Flytting av stasjonære maskiner og tilkobling til Internettet i hjemmet nedprioriteres (Aftenposten 2007a).

Undersøkelser viser at stadig flere får tilgang til Internett hjemme, jamfør avsnitt 4.1. Til tross for denne utviklingen kan det virke som det er en økende etterspørsel etter publikumsterminaler, enten dette dreier som betal - eller gratistjenester. En nærliggende forklaring på en økning i etterspørselen kan forklares ut fra at Internett er blitt en viktig del av hverdagen. En viktig begrunnelse for valg av temaet digitale skiller er nettopp hvordan fornying av offentlig sektor fører til at Internett i økende grad blir brukt til kommunikasjon med borgerne. Mange kommersielle aktører benytter også i økende grad Internett, og kundene opplever ofte at de får best pris ved å bestille varer og tjenester online. Dette viser viktigheten av at alle har teknisk tilgjengelighet til IKT. En forutsetning for å utjevne de digitale skillene vil være å tilby alle lik internettilgang. På den annen side fører ikke nødvendigvis tilgang til Internett automatisk til bruk av Internett. Det er derfor viktig at diskusjoner rundt digitale skiller ikke bare konsentreres rundt tilgang. I neste avsnitt vil fokus være rettet mot forholdet mellom tilgang og bruk.

⁵⁶ Dame 30 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

4.3 Forholdet mellom tilgang og bruk

I dette avsnittet vil jeg se på hvorvidt publikumsterminaler i det offentlige rom kan være et substitutt for personer som ikke har tilgang til Internett hjemme. Som jeg var inne på i kapittel 2.2.2 kan det å ha tilgang fra bibliotek eller andre offentlige arenaer ikke likestilles med å ha en datamaskin hjemme med internettilgang. Denne ulike hierarkiske graden av tilgang kan i noen tilfeller føre til ulik bruk av Internett (Selwyn 2002). Dessuten kan det for mange være vanskelig å oppnå samme grad av arbeidsro ved offentlige maskiner (ibid). Brukere av offentlige publikumsterminaler har ofte begrenset disponering, noe som kan føre til at ikke alle får løst de oppgaver eller behov de måtte ønske.

”Jeg har tidligere brukt offentlige maskiner, men liker det ikke. Når jeg sitter hjemme har jeg bedre tid, og trenger ikke tenke på hvor lang tid jeg har brukt. Hjemme har jeg mer frihetsfølelse og konsentrer meg derfor bedre⁵⁷.”

Undersøkelser om barn og mediebruk utført av SAFT⁵⁸ viser at introduksjonen til datamaskiner og Internett ofte foregår hjemme. Det er ingen grunn til å tro at dette er veldig annerledes for voksne. Intervjuene med elevene ved Rosenhof voksenopplæring viser at svært mange lærer å bruke Internett hjemme. Gitt dette sammen med at andre forstyrrelser ved bruk av maskiner i det offentlige rom, kan det være nærliggende å hevde at de med mest avansert bruk har tilgang til maskin med Internett hjemme, eller på jobb/skole. Dersom Internett benyttes til underholdning som film eller spill vil dette vanskelig la seg gjøre i løpet av 30 minutter. Funn fra intervjuene med elever på Rosenhof voksenopplæring viser at mange innvandrere benytter Internett til å holde kontakten med familie i opprinnelseslandet gjennom IP telefoni (for eksempel Skype) eller chatte funksjoner (for eksempel MSN). Dette vil vanskelig la seg gjøre med det tilbudet som er på biblioteket. For det første er det ikke mulig å sitte og snakke inne på et bibliotek, og for det andre vil ulike tidssoner føre til at det vil være vanskelig å benytte seg av slik toveiskommunikasjon. Dette viser at bruk av offentlige maskiner ikke gir samme mulighet som ved en privat hjemmemaskin.

⁵⁷ Dame 27 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

⁵⁸ SAFT - Safety, Awareness, Facts and Tools var i utgangspunktet et internasjonalt prosjekt, i dag er dette arbeidet forankret i Medietilsynet (St. meld nr.17 (2006-2006)). For mer informasjon se: www.saftonline.no

Elisabeth Holen jobber i avdeling for arbeid og kvalifisering i Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og i et intervju med henne kommer det frem hvor viktig det er å ikke ta bort fokus fra servicetorgene. Bibliotekene⁵⁹ er en viktig aktør som tilbyr veiledning og opplæring på en uformell møteplass. Det er utført flere eksperimenter som viser at tilgang har ført til selvstudium av datamaskin og Internett bruk⁶⁰. Holen illustrerer dette med hvordan en standhaftig eldre mann, heretter omtalt som Ali, har brukt publikumsterminalene ved Mangfolds- og migrasjonsbiblioteket i lenger tid. På den måten har han tilegnet seg digital kompetanse. Ali har ikke vært redd for å be om hjelp og har både brukt bibliotekarene og andre ansatte på IMDi og UDI som veiledere for de spørsmål han har hatt rundt bruk av Internett og datamaskinene. Ved å legge til rette for at personer selv skal kunne dekke de behovene den enkelte har, oppnår de en mer aktiv læring og derfor også en bedre digital kompetanse. Videre kan det være et poeng å lære digitale verktøy gjennom eget morsmål og det legger Internett til rette for. Historien om Ali illustrerer viktigheten av å ha tilgang, og at med tilgang vil det være mulig å tilegne seg kunnskaper om bruk på egenhånd.

På den annen side er det viktig å ikke forutsette at tilgang automatisk fører til bruk. I dag tilbyr verken Deichmanske bibliotek eller Mangfolds- og migrasjonsbiblioteket egne IKT eller Internett kurs som er spesielt beregnet på innvandrere (ibid). Da Internett var forholdsvis nytt tilbød Deichmanske bibliotek kurs som omhandlet IKT for innvandrere⁶¹. Werner forklarer at i den senere tid har interessen for slike kurs vært synkende, og tilbudet ble derfor lagt ned. Det er derimot flere av elevene ved Rosenhof voksenopplæring som fremhever at kurs og opplæring er noe de ønsker mer av.

”Jeg har bodd i Norge i fire år, og dette er det første datakurset jeg har blitt tilbudt å delta på⁶².”

⁵⁹ Et annet eksempel på publikumsterminaler er datamaskinene til Mangfolds- og migrasjonsbiblioteket. Det er et felles bibliotek for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og Utlendingsdirektoratet (UDI). Denne tjenesten er et lavterskel tilbud for å få flest mulig til å benytte Internett, og i dag er det mange som benytter seg av denne tjenesten.

⁶⁰ Dette dreide seg om et eksperiment fra et fattig kvartal i New Dehli India. Et IT firma installerte en datamaskin med internettilgang midt i kvartalet og det viste seg at 160 barn lærte seg å bruke dette verktøyet (Digi 2000). For mer informasjon om dette prosjektet se: <http://www.digi.no/php/art.php?id=50191>

⁶¹ Våren 2008 tilbys det datakurs for seniorer (50+) på nybegynnernivå på Deichmanske bibliotek. I følge kursleder Dahl er det ingen ting i veien for at yngre også kan delta på dette kurset, forutsatt at det er ledig kapasitet (Dahl, kursleder ved datakurs for alle over 50 ved Deichmanske bibliotek [Intervju 19. desember 2007]).

⁶² Mann 35 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

”Det må tilbys flere gratis kurs, det er få som er interessert i å betale 14 000 for å lære mer om data og Internett⁶³.”

Innvandrerne digitale kompetanse og ulike kurs og opplæringstilbud i IKT vil jeg komme tilbake til i kapittel 6. I neste avsnitt vil jeg se på hvilke formål innvandrerne bruker nettet til, og hvordan Internett kan brukes meningsfylt.

4.4 Meningsfull bruk av Internett

Effekten av informasjon og tjenester på Internett vil ikke være ensartet for alle brukere. I følge Selwyn er kjernen i debatten om digitale skiller hvilken innvirkning bruk av Internett vil få for den enkelte. I punkt 2.2.4 så jeg på at bruk ikke automatisk er det Selwyn omtaler som meningsfull bruk av Internett. Det er vanskelig å skille mellom hvilken bruk som er meningsfull og hvilken som ikke er det. Helljesen i Vox uttrykket følgende på hva han legger i meningsfull bruk av Internett.

”Dette er et vanskelig spørsmål, fordi det som er meningsfylt for meg behøver ikke være meningsfylt for andre.⁶⁴”

I følge Selwyn kan meningsfull bruk på sikt blant annet føre sosial inkludering. Det er også denne betydningen jeg legger i begrepet meningsfull bruk i denne fremstillingen. Sosial inkludering vil nettopp være viktig i forhold til studieobjektet i denne oppgaven som er innvandrere. I dette avsnittet vil jeg se på meningsfull bruk i forhold til innvandrere og inkludering. Det er viktig å understreke at det som oppfattes som meningsfullt for brukerne selv, og i dette tilfellet innvandrerne ikke nødvendigvis kan likestilles med det myndighetene betegner som meningsfullt. Jeg vil først ta for meg hva innvandrere bruker nettet til.

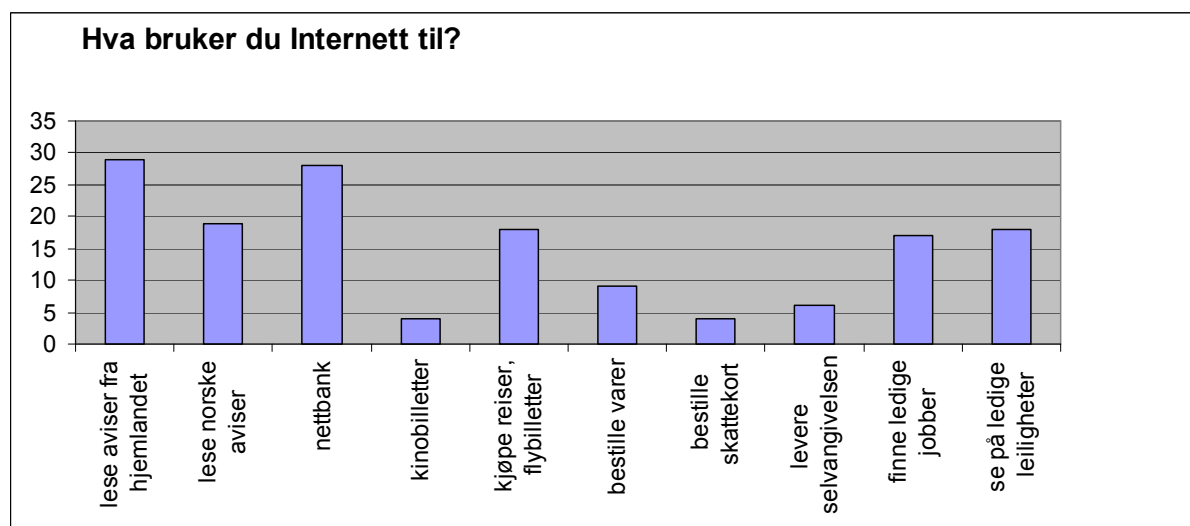
4.4.1 Hva bruker innvandrerne Internett til?

”IKT i husholdningen” utført av Statistisk sentralbyrå fra andre kvartal 2007 gir en oversikt på hva Internett er brukt til de siste tre måneder. Personene som deltok i denne undersøkelsen er i alderen 16 til 74 år. Funn fra denne undersøkelsen viser at 91 % bruker Internett til

⁶³ Dame 28 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

⁶⁴ Helljesen, rådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet [Intervju 28. september 2007]

kommunikasjon. Mens 96 % bruker nettet for informasjonssøk og online-tjenester. 84 % prosent bruker derimot nettet til salg og banktjenester. Hele 70 % har hatt kontakt med offentlig myndighet gjennom Internett (Statistisk sentralbyrå 2007b). Heller ikke i denne undersøkelsen er innvandrere tatt med som egen variabel. Et relevant spørsmål i forhold til min problemstilling vil være hvorvidt innvandrere bruker Internett til samme formål? Eller er det noe som tyder på at innvandrere bruker Internett til andre formål enn etniske nordmenn?⁶⁵



Figur 4-4 Oversikt på ulike formål innvandrere benytter Internett for. Egen tabell fremstilt fra data hentet fra en spørreundersøkelse gjennomført på 40 elever ved Rosenhof voksenopplæring.

Figuren over viser hva 40 elever ved Rosenhof voksenopplæring bruker Internett til. Disse dataene er hentet fra en spørreundersøkelse gjennomført av lærerne på Rosenhof, jamfør 3.2.2. 4 stykker har ikke krysset av på noen av alternativene, og 3 av disse har oppgitt at de ikke bruker Internett i det hele tatt. Hvorvidt den siste ikke bruker Internett til noen av de oppgitte formålene eller hvorvidt vedkommende har misforstått spørsmålet er uvisst. Disse tallene kan ikke brukes til å generalisere hva innvandrere bruker Internett til, men er kun ment som en illustrasjon på hvordan noen innvandrere ved Rosenhof voksenopplæring bruker nettet. Det er disse tallene som ligger til grunn for den videre drøftelsen.

De mest populære formålene for disse elevene er aviser fra hjemlandet (29 stykker), tett etterfulgt av nettbank (28 stykker). Det som karakteriserer begge disse tjenestene er et høyt

⁶⁵ Det er viktig å presisere at funn fra spørreundersøkelsen gjennomført på 40 elevene ved Rosenhof voksenopplæring ikke kan brukes i en direkte sammenligning med tallene fra Statistisk sentralbyrå.

nivå av nytte i form av økonomiske gevinster for brukeren. Informasjonssamfunnet karakteriseres ved rask og rimelig spredning av kommunikasjon over landegrensene (Berget 2005). Hva er vel ikke mer naturlig enn bruk av nettaviser dersom en ønsker å lese nyheter fra land som for eksempel Somalia, Afghanistan eller Filippinene? Nettbanker oppleves som et raskere og billigere alternativ enn de tradisjonelle bankene (Teknologirådet 2006). For mange kan nyheter via Internett oppleves som et raskere og billigere alternativ enn aviser i papirformat.

Intervju med elevene på Rosenhof voksenopplæring viser også at svært mange av disse elevene bruker Internett til å holde kontakten med familie og venner i hjemlandet. Denne bruken kan også forklares ut fra et økonomisk perspektiv. Å bruke nettet til kommunikasjon er både billigere og ofte av bedre kvalitet enn telefon.

Spørreundersøkelsen fra elevene på Rosenhof voksenopplæring viser at nesten halvparten av elevene bruker nettet til å bestille reiser eller til å bestille flybilletter. Nettet gir ofte gunstigere priser enn dersom reisen bestilles gjennom en konsulent på et reiseselskap. I tillegg er det en del reiseselskaper som kun tilbyr bestilling på nett. Dette kan ofte oppleves problematisk for brukerne. Werner forteller at mange innvandrere som bruker publikumsterminalene på Deichmanske har problemer med å bestille flybilletter. For mange er det vanskelig å forstå hjemmesidene til flyselskapene og hva som skal fylles ut hvor. Selv om dette ligger utenfor arbeidsfeltet til bibliotekarene er de behjelpelig. Werner viser hvordan systemet med nedtrekningsfelt virker, men har ikke tid til å bestille billettene for dem⁶⁶.

Det er derimot svært få av elevene som deltok i spørreundersøkelsen som bruker nettet til offentlige tjenester. Kun 6 stykker bruker Internett til å levere selvangivelse og bare 4 stykker til å bestille skattekort. Dette utgjør en prosent på henholdsvis 15 % og 10 %, noe som er svært mye lavere enn befolkningen generelt. Dette er ikke uventet i og med at offentlig informasjon ofte er et problem for språklige minoriteter. ”De fleste som ikke har norsk som 1.språk vil ha problemer med å skjønne nyansene i det som står på en offentlig nettside” (Teknologirådet 2006: 21). Et eksempel som illustrerer dette er de problemer innvandrere har med å fylle ut selvangivelsen. Rettledningen er formulert på et tungt og byråkratisk språk som

⁶⁶ Werner, spesialbibliotekar ved Deichmanske bibliotek [Intervju 6.juni 2007]

ligger langt fra dagligtalen, noe som gjør det svært vanskelig for språklige minoriteter (Aftenposten 2007b).

Pettersen er lærer ved Rosenhof voksenopplæring, og hun er ikke overrasket over at svært få av hennes elever bruker nettet til å levere selvangivelse eller å bestille skattekort. Hun mener derimot at disse elevene både har for lave lese- og norskferdigheter til å bruke nettet til offentlige tjenester⁶⁷.

”Jeg skriver aldri brev eller e-post til det offentlige, det er jeg for dårlig i Norsk til. Mange skrivefeil og vet ikke helt hvordan jeg skal formulere meg. Derfor synes jeg det er bedre å ringe⁶⁸.”

Funnene over viser at innvandrere i liten grad benytter nettet til offentlige tjenester. Et relevant spørsmål i denne sammenhengen vil være hvorvidt den måten elevene ved Rosenhof voksenopplæring bruker Internett på vil påvirke integreringen?

4.4.2 Internettbruk og inkludering

I følge Selwyn kan meningsfull bruk på sikt føre til inkludering i informasjonssamfunnet. Inkludering i et samfunn kan bestå av ulike komponenter. Dette kan være aktiviteter som fremskaffer økonomiske og sosiale verdier, politisk engasjement, sosiale aktiviteter og formue/kapital, jamfør punkt 2.2.4. I punkt 2.1.2 så jeg på ulike rammer for integrering. Rammeverket for inkludering og de ulike rammene for integrering er ikke direkte overførbare til hverandre, men på et overordnet nivå omhandler de det samme. Poenget med disse rammeverkene er å vise at inkludering og integrering ikke skjer isolert i en del av samfunnet. Det er en prosess som både omhandler innlemmelse i arbeidsmarkedet, politikk, velferd og kultur. Utestegning fra en komponent kan igjen få ringvirkning over til andre komponentene i rammeverket. På samme måte kan gevinster i en komponent overføres til en annen. I følge Selwyn kan effekten av internettbruk føre til at individene deltar og blir en del av samfunnet.

Antakelsen om at innvandrere bruker Internett til å lese nyheter og holde kontakt med nettverket fra hjemlandet forsterkes i et intervju med Gro Bjerkvoll i Utlendingsdirektoratet⁶⁹.

⁶⁷ Pettersen, lærer ved Rosenhof voksenopplæring [Intervju 11. oktober 2007]

⁶⁸ Dame 37 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [intervju]

Frønes stiller seg kritisk til denne bruken i et integreringsperspektiv. Han hevder at det å kunne "...flytte over halve kloden og ta med seg sine medier og sitt språk, vil minske integreringen i den kulturen en flytter til" (Frønes 2002: 31). I følge norsk integreringspraksis skal det være rom for innvandrere å holde på kultur og språk, jamfør punkt 2.1.1. I denne sammenhengen er det viktig å understreke at dette ikke betyr en rett til å reservere seg mot norsk språk og norske verdier. Poenget er at kontakt med hjemlandet er viktig i et integreringsperspektiv. For det første vil det lette en eventuell tilbakevending for innvandrerne. Videre vil en oppfordring til ikke følge med i nyhetsbildet og holde kontakt med hjemlandet minne om en assimileringsmodell, jamfør punkt 2.1.1. At innvandrere bruker ny teknologi til å lese nyheter fra hjemlandet og holde kontakt med familie og venner er ikke i seg selv en stopper for integreringen. Snarere tvert om, da dette både kan gi økonomiske og sosiale gevinster for brukeren. Alnæs og Winsnes jobber med utvikling og integrering hos Vox, og de fremhever følgene i forhold til meningsfull bruk av Internett:

"Meningsfull bruk bør dekke det behovet brukeren har. Når det gjelder privat bruk er det viktig å kunne bruke Internett på en måte som gjør hverdagen lettere. Dette kan for eksempel være nettbank, det finnes noen som ikke våger å ta i bruk de elektroniske løsningene. Noe som på sikt både vil være tidkrevende (kort åpningstider i banken) og kostbart (høye gebyrer ved personlig fremmøte)⁷⁰."

Kan elevenes bruk av Internett tolkes dit hen at de får dekket behovet til den enkelte⁷¹? Dette er et sammensatt spørsmål. Funnene over viser at elevene i liten grad bruker nettet til offentlige tjenester. Gjennom intervjuene med elevene på Rosenhof voksenopplæring kommer det frem at svært mange får hjelp til offentlige tjenester fra venner og familie. Et annet interessant spørsmål i denne sammenhengen er om liten utstrakt bruk av offentlige tjenester via Internett kan svekke integreringen. Innvirkningen ved bruk av Internett er kjernen i debatten om digitale skiller. I følge Selwyn er ikke konsekvensene ved bruk av Internett entydig for alle. Derfor er det spesielt viktig at myndighetene er bevisste og bruker Internett

⁶⁹ Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjons- og serviceavdelingen [Intervju 30.august 2007]

⁷⁰ Alnæs, seniorrådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet [intervju 24.september 2007] og Winsnes, rådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet [Intervju 24.september 2007]

⁷¹ Dette vil jeg både komme tilbake til i kapittel 5 om offentlig informasjon på nettjenester og i kapittel 6 som omhandler digital kompetanse.

for å inkludere. Dette forutsetter at brukerne ønsker å bli inkludert (Selwyn 2002). Den essensielle utfordringen er derfor hvordan dagens motivasjon og kompetanse ved bruk av Internett kan overføres til en mer utstrakt og bevisst bruk av offentlige tjenester. I følge Vox bør tiltak utformes for å kunne gjøre nytte av den kunnskapen innvandrere har tilegnet seg gjennom for eksempel IP-telefoni og parabolstyr. ”Det er viktig å kunne flytte denne kunnskapen over i andre tiltak som omhandler bruk av Internett, og som kan føre til utvidende bruk av IKT på sikt”⁷². For eksempel ved å få innvandrere til å bruke nettet til offentlig kommunikasjon. Som nevnt i tabell 4.4 bruker noen innvandrere ved Rosenhof voksenopplæring Internett i mindre grad enn etniske nordmenn til å holde kontakt med offentlige myndigheter. Tatt i betraktning at myndighetene ønsker digitalisering av offentlige tjenester, kan dette føre til at innvandrere får et dårligere tilbud av offentlige tjenester enn resten av befolkningen. ”Selv om fysiske kontorer vil eksistere parallelt med Internett i overskuelig fremtid, vil brukerne av nettjenester kunne oppnå en del fordeler som de som ikke bruker nettet går glipp av - slik som bedre åpningstider, kortere saksbehandlingstid og større grad av likebehandling” (Teknologirådet 2006: 10). På sikt kan disse ikke-brukerne bli dårligere integrert i det norske samfunnet, i og med at enkelte deler av samfunnet der integrering skal foregå utelukkes.

4.5 Oppsummering

I dette kapittelet har jeg blant annet sett på hvordan myndighetene prøver å sikre alle lik tilgang til Internett i Norge. Første punkt omhandler internetttilgang i hjemmet. Jeg har sett på myndighetenes infrastrukturpolitikk, som skal sikre utbygging av bredbånd i Norges utstrakte land. Deretter har jeg tatt for meg hvordan ulike variabler kan være utslagsgivende for hvorvidt en husholdning har tilgang til Internett. Amerikansk forskning peker på at innvandrere ofte er en gruppe som kan falle utenfor informasjonssamfunnet. Men det er ikke utført noen undersøkelser som verken bekrefter eller avkrefter denne antakelsen i Norge. En spørreundersøkelse utført på 40 elever ved Rosenhof voksenopplæring tyder på at disse innvandrerne har lik grad av tilgang til Internett hjemme som etniske nordmenn. Her er det viktig å understreke at dette funnet ikke kan generaliseres til å gjelde hele innvandrerbefolkningen i Norge.

⁷² Helljesen, rådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet [intervju 28. september 2007]

Formålet med dette kapittelet har dels vært å besvare forskningsspørsmål 1. Dette har jeg gjort ved å analysere publikumsterminaler i regi av folkebiblioteket. Dette er et tiltak myndighetene har utarbeidet for å sikre at alle skal ha lik mulighet for tilgang til informasjonssamfunnet. I denne fremstillingen har jeg primært konsentrert meg om publikumsterminalene ved Deichmanske bibliotek i Oslo. Det er ikke utført undersøkelser på hvem brukeren av dette tilbudet er. Bibliotekarene på Deichmanske bibliotek i Oslo opplever imidlertid at det er flere minoriteter enn etniske nordmenn som bruker dette tilbudet. Det er også verdt å nevne at innvandrere ikke er nevnt som spesielt utsatt gruppe innen IKT-politikken, og det er ikke utarbeidet spesielle hjelpetiltak for å gi innvandrere internettilgang. Publikumsterminalene er ikke et særtiltak som kun er beregnet på innvandrere. Dette er et tiltak som har til formål å inkludere alle i informasjonssamfunnet, uansett bakgrunn. Helt siden begynnelsen av 1970-tallet har folkebibliotekene blitt fremhevet som et sentralt virkemiddel for å inkludere minoriteter i samfunnet. Gjennom det flerspråklige bibliotek skal behovene til språklige minoriteter tilfredstilles.

Formålet med dette kapittelet har også vært å besvare forskningsspørsmål 2. Jeg har blant annet analysert hvordan tilgang gjennom offentlige publikumsterminaler kan oppleves for innvandrerne. Poenget er at tilgang ikke kan likestilles med bruk av Internett. Derfor er det svært viktig å ikke ha for snever fokus rundt digitale skiller debatten. Selv om det finnes noen stjerneeksempler på at personer har lært seg å bruke Internett kun ved å ha tilgang, er dette en litt forenklet fremstilling. I det siste avsnittet har jeg derfor sett på hva som ligger i meningsfull bruk, og hvordan elevene ved Rosenhof voksenopplæring bruker Internett. Funnene fra spørreundersøkelsen og intervjuene viser at elevene ved Rosenhof i stor grad bruker nettet til å lese aviser, nettbank og til å holde kontakten med hjemlandet. Disse innvandrere bruker i mye mindre grad enn etniske nordmenn nettet til offentlige tjenester. I følge Selwyn kan meningsfull bruk av nettet føre til sosial inkludering. Hvorvidt innvandrernes internettbruk kan være med på å fremme integreringen eller hvorvidt det motsatte kan skje er et sentralt spørsmål i dette kapittelet. Å bruke nettet til å lese aviser og til å holde kontakten med hjemlandet trenger ikke være en stopper for integreringen. En forutsetning er at bruken fører til at alle behovene dekkes. Fra et integreringsperspektiv er det bekymringsfullt at svært få bruker nettet til offentlige tjenester. Dette kan på sikt føre til en svakere integrering, og en forsterkning av det digitale skillet. Norske myndigheter har derfor en utfordring for å tilrettelegge for tiltak som kan flytte motivasjon og kunnskap disse innvandrerne har om Internett over til bruk av offentlige tjenester.

5. Offentlig informasjon via nettsjenester

I kapittel 4 så jeg på hvordan publikumsterminaler skal sikre at alle får tilgang til datamaskiner og Internett. Men teknisk tilgang kan ikke likestilles med bruk ettersom bruk av Internett forutsetter visse forkunnskaper⁷³. Videre fordrer bruk at informasjonen er tilpasset brukergruppen. I dette kapitlet vil jeg derfor se på i hvor stor grad og hvordan myndighetene tiltrettelegger for at offentlig informasjon på Internett har et målrettet innhold for innvandrere. Dette kapitlet må ses i sammenheng med indikator to i mitt rammeverk for digitale skiller som ble gjennomgått i avsnitt 2.2.3.

På samme måte som med kapittel 4, vil hensikten med dette kapitlet dels være å besvare forskningsspørsmål 1: Hvilke faktiske tiltak er iverksatt for å motvirke digitale skiller blant innvandrere? For å besvare dette forskningsspørsmålet vil jeg analysere tre nettsjenester som henvender seg til innvandrere. Dette er ”Bazar”, ”Ny i Norge” og ”Velkommen Oslo”. I denne fremstillingen vil jeg se på hvorvidt disse nettsjenestene har målrettet innhold for brukerne. I og med at brukeren er innvandrere vil språk være av spesiell interesse for min problemstilling. Målrettet innhold sikter blant annet til et forståelig og relevant innhold for brukeren (Warschauer 2004). En forutsetning er at informasjonen er det som Servon omtaler som brukerorientert. I følge Norris kan den strukturen myndighetene tilbyr borgerne for å kommunisere digitalt være fundamental for hvordan nettet brukes til offentlig kommunikasjon. Nasjonalt er det utarbeidet ulike retningslinjer som forvaltningen skal følge ved kommunikasjon med borgerne. Den statlige informasjonspolitikken er grunnlaget for informasjonsarbeidet i forvaltningen. Jeg vil derfor analysere disse nettsjenestene opp mot tre av de prinsipper som er nedfelt i statens informasjonspolitik. I Stortingsmelding nr 17 (2006-2007) ”Eit informasjonssamfunn for alle” fremheves det at universelt utformet løsninger er en av hovedpilarene for å oppnå digital inkludering. Det er derfor viktig å se hvordan de undersøkte nettsjenestene forholder seg til universell utforming. Våren 2008 er det ikke fastsatt retningslinjer for hvordan universell utforming av nettsteder bør være⁷⁴. Det er derimot utviklet nasjonale og internasjonale kvalitetskriterier som skal sikre at flest mulig kan benytte seg av innholdet på nettsteder. Nasjonalt er kvalitetskriteriene til ”Norge.no” et viktig

⁷³ Digital kompetanse vil være hovedfokus i kapittel 6.

⁷⁴ Våren 2008 er ”tilgjengelighetskrav til IKT i forslag til ny diskriminerings- og tilgjengelighetslov” ute på høring. Dette vil jeg komme tilbake til i kapittel 7.

virkemiddel for å sikre innholdet på offentlige nettsider. WAI er en undergruppe av det internasjonale standardiseringsorganet for verdens datanettverk, W3C. Jeg vil derfor også kort se på hvordan de undersøkte nettjenestene forholder seg til disse kriteriene. Den statlige informasjonspolitikken er viet mest oppmerksomhet i denne analysen. Nettopp fordi formålet med analysen er å si noen om hvordan informasjon formidles i et brukerperspektiv. Et brukerperspektiv kan også innebefatte tekniske løsninger. I denne oppgaven er ikke det tekniske perspektivet vektlagt. For å besvare forskningsspørsmål 1 har jeg intervjuet representanter for nettjenestene. I tillegg vil jeg benytte forskningsbidragene jeg gikk i gjennom i kapittel 2.2.3.

En annen hensikt med dette kapittelet er dels å besvare forskningsspørsmål 2: Hvordan brukes de undersøkte tiltakene, og hvilken effekt har de? På samme måte som i kapittel 4 vil jeg presentere funn fra hvordan elevene ved Rosenhof voksenopplæring opplever disse nettjenestene. Dette et lite utvalg og det er derfor viktig å understreke at disse funnene ikke kan generaliseres. Jeg har derfor sett det nødvendig å supplere mine funn med annen forskning på området. Dette vil jeg presenterer fortløpende i analysen.

Oppbygningen av dette kapittelet er som følgende. Først vil jeg gi en kort historisk presentasjon av hvordan norsk integreringspolitikk forholder seg til informasjonsformidling. Deretter vil jeg gi en kort presentasjon av de utvalgte nettjenestene. I avsnitt 5.3 vil jeg kort se på hvordan disse nettstedene forholder seg til universelt utformet løsninger, mens i avsnitt 5.4 vil kvalitetskriteriene være hovedfokus. I avsnitt 5.5 vil jeg presentere den statlige informasjonspolitikken. For så å analysere de undersøkte nettstedene opp mot den statlige informasjonspolitikken i avsnitt 5.6. I denne analysen vil jeg også gi en grundigere gjennomgang av innholdet til de undersøkte nettjenestene. Jeg vil også knytte dette opp mot hvordan innvandrerne bruker disse nettjenestene. Til slutt vil jeg oppsummere funnene fra dette kapittelet.

5.1 Informasjonsformidling og integrering

Informasjonsformidling har vært et sentralt tema i integreringspolitikken siden den første stortingsmeldingen kom på dette området. I Stortingsmelding nr 39 (1973-74) ”Om Innvandringspolitikken” fremheves det at informasjon består av to komponenter. Dette er

informasjon til innvandrere, samt informasjon til opinionen om innvandrere både kulturelt og sosialt⁷⁵. Senere meldinger på dette området omfatter også informasjon til tjenestemenn som arbeider med innvandrere og innvandrerspørsmål (St. meld nr 74 (1979-80) og St. meld nr 39 (1987-88)).

Et gjennomgående tema innen integreringshistorien er språk. Allerede på begynnelsen av 1970-tallet ble det fremhevet at informasjon til innvandrere bør så langt det er mulig foreligge på innvandrernes eget språk. Dersom informasjonsmaterieell kun foreligger på norsk, vil innvandrerne være avhengig av å få informasjon og bestemmelser formidlet av myndigheter, kollegaer, venner eller andre (St. meld nr 39 (1973-74)). Stortingsmelding nr 74 (1979-80): 131 "Om innvandrere i Norge" viser til at oversatte brosjyrer erfaringsmessig har liten effekt. Selv om de er oversatt, er de ofte fremstilt med begreper som er ukjente for de fleste innvandrere. Forslag på tiltak som kan forbedre dette er blant annet muntlig veiledning sammen med brosjyrer. I tillegg fremheves viktigheten av at innvandrerne selv er med på å utforme informasjonen. Dette fører til at informasjonen både er behovsorientert og mottakerorientert. Stortingsmelding nr 39 (1987-88): 69 "Om innvandrerpolitikk" utdyper og kategoriserer informasjonsformidlingen til innvandrerne enda klarere. Den kan deles i tre kategorier. For det første skal det gis *rettighetsinformasjon*, som innebærer opplysninger om rettigheter, lover og tiltak. Den andre kategorien er *redskapsinformasjon* og omhandler informasjon om hvordan ulike grupper skal gå frem i ulike situasjoner raskt og effektivt. Den siste kategorien omhandler *generell samfunnsinformasjon*. Denne informasjonen skal bidra til allmenn kunnskap om samfunnet.

I Stortingsmelding nr 49 (2003-2004) "Mangfold gjennom inkludering og deltakelse" presenteres brukernes behov og tilpasning av offentlige tjenester som et av fire områder⁷⁶ det skal satses på fremover. Rutiner og organisering av tjenester bør ta høyde for mangfoldet i den norske befolkningen. I motsatt fall vil dette føre til at noen får systematisk dårligere tilbud og utbytte av tjenestene. Dette er den siste meldingen på dette området, og det er derfor denne jeg kommer til å legge til grunn i den videre analysen.

⁷⁵ Formålet med denne informasjon er holdningsskapende arbeid blant befolkningen generelt, slik at eventuelle missforståelse kan unngås. Videre er det viktig å fremme holdninger og handlinger blant den norske befolkningen som fører til at innvandrere kan finne seg til rette i det norske samfunn (St. meld nr 39 (1973-74), St. meld nr 39 (1987-88) og St. meld nr 17 1996-1997).

⁷⁶ De tre andre områdene er henholdsvis barns muligheter i det norske samfunnet, like muligheter i utdanningen og fokus mot er å sikre innpass og like muligheter i arbeid (St. meld nr. 49(2003-2004)).

Denne gjennomgangen viser at informasjonsformidling om og til innvandrere har vært et viktig tema innen integreringspolitikken fra starten. Hvordan informasjonsformidlingen skal skje og hva den skal inneholde har derimot forandret seg. I det neste avsnittet vil jeg derfor gi en presentasjon av tre offentlige nettstedet som henvender seg til innvandrere.

5.2 Offentlige nettjenester som henvender seg til innvandrere

I Norge er det mange offentlige nettjenester som henvender seg til innvandrere. Både statlige, kommunale og frivillige organisasjoner formidler informasjon til innvandrere via Internett. Dette indikerer at Internett brukes som kanal for informasjonsformidling til denne gruppen. Videre viser det et vist engasjement i forhold til å inkludere innvandrere i informasjonssamfunnet. I dette kapitlet vil jeg se nærmere på tre nettsteder som er utarbeidet for innvandrere. Jeg har valgt å se på to statlige og en kommunal tjeneste.

5.2.1 ”Bazar”

”Bazar”, Deichmanske biblioteks flerspråklige tjeneste er en lenkedatabase som henvender seg til etniske minoriteter i Norge. Tjenesten er statlig driftet og er økonomisk støttet av blant annet AMB-utvikling, fritt ord og Deichmanske bibliotek (”Bazar” 2007a). Tjenesten ble først laget i 2001, som følge av en lignende portal i Danmark; www.finno.dk. Oddbjørn Hansen er spesialbibliotekar og redaktør for ”Bazar”, og i forbindelse med denne oppgaven har jeg intervjuet han. Som jeg alt har vært inne på i kapittel 3.2.2 ble jeg presentert for Hansen gjennom et intervju med en bibliotekar ved Deichmanske bibliotek. ”Bazar” har en litt annen funksjon enn de to andre undersøkte nettjenestene i og med at den ikke bare gir informasjon om Norge. Brukeren kan blant annet finne informasjon om arbeidsmarkedet, boligmarkedet, norskopplæringskurs, familiejenforening, integrering, introduksjonsordningen, mattradisjoner, norsk historie og helseinformasjon. Nettjenesten tilbyr også aviser og tidsskrifter fra hele verden. I tillegg ligger dagens nyheter fra minoritetsavisen Utrop⁷⁷ på startsidet til nettjenesten (Bazar 2007).

⁷⁷ Utrop er Norges første avis for minoriteter. Den utgis både som nettutgave (www.utrop.no) som oppdateres hverdag, og som papirutgave hver 14.dag.



Figur 5-1 Illustrasjon av brukergrensesnittet til nettservice ”Bazar”

5.2.2 ”Ny i Norge”

”Ny i Norge” er utviklet av Utlendingsdirektoratet, og er den andre statlige nettservice jeg skal ta for meg i denne oppgaven. Formålet er å gi etniske minoriteter generell informasjon om Norge. I forbindelse med analysen av dette nettstedet har jeg intervjuet Gro Bjerkvoll, som er servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet. Hun har jobbet tett opp med utviklingen av nettservice. I tillegg har jeg korrespondert via e-post med Sajjad Ahmed Khan, som er kommunikasjonsrådgiver ved Utlendingsdirektoratet.

”Ny i Norge” gir informasjon til nyankomne innvandrere i Norge. Informasjonen er tilpasset arbeidsinnvandrere, studenter, besøkende, familieinnvandrere samt asylsøkere og beboere i mottak. Nettstedet gir generell informasjon om norskopplæring, skolesystemet, helsevesenet og arbeid i Norge (Ny i Norge 2007). Informasjonen på nettstedet ”Ny i Norge” finnes også på UDI sine nettsider. Men der er det mye informasjon og det kan til dels være vanskelig å

finne frem til rett informasjon. Derfor var det et klart behov for å utvikle en mer oversiktlig nettjeneste for nyankomne innvandrere⁷⁸. Denne nettjenesten er nettopp laget for å gi nyankomne innvandrere informasjon om Norge. På bakgrunn av dette har jeg valgt å ta med ”Ny i Norge” i denne fremstillingen.



Figur 5-2 Illustrasjon av brukergrensesnittet til ”Ny i Norge”

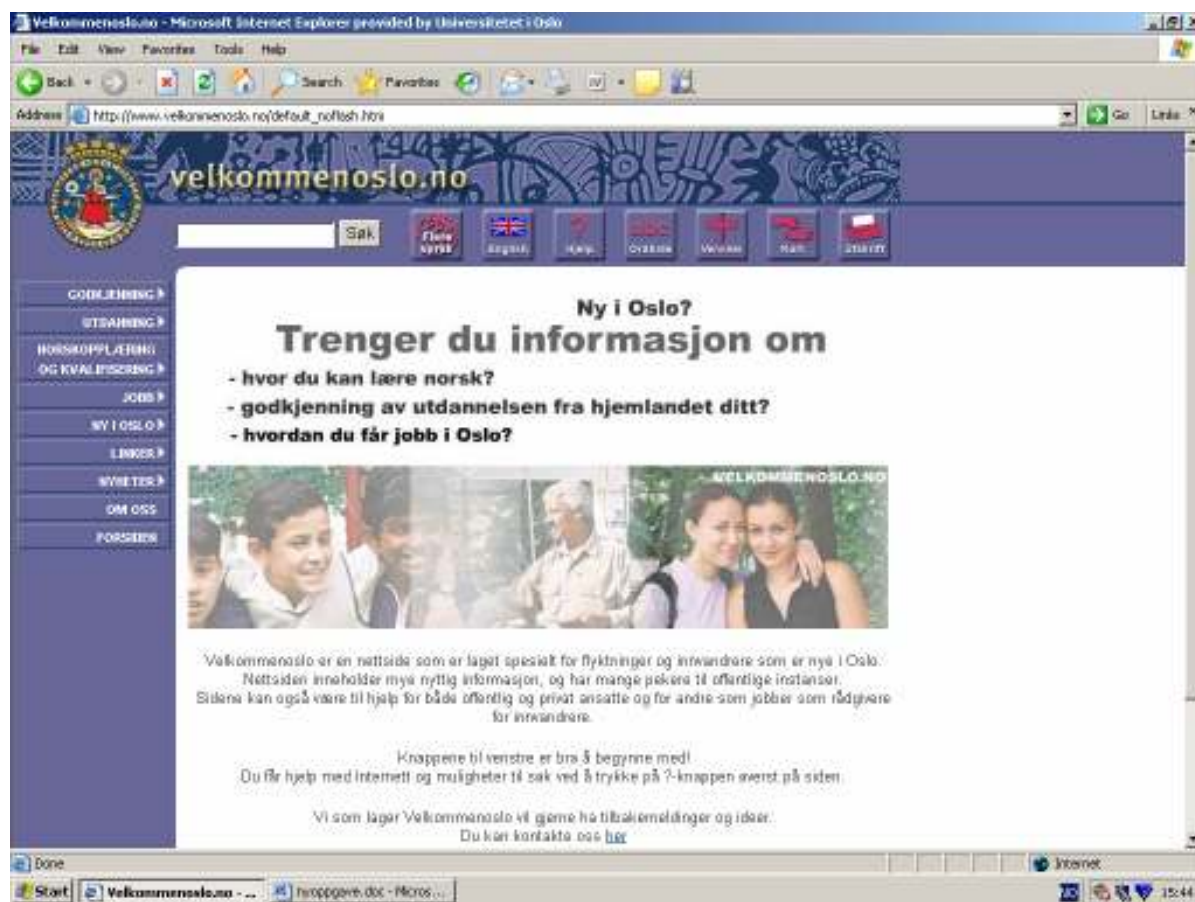
Tjenesten kom i gang 1.januar 2006, mens utviklingen av nettjenesten startet i 2004. I utgangspunktet var tjenesten kun beregnet for asylsøkerer og personer som kommer til Norge på familiegjennforening. Tjenestene er blitt utvidet flere ganger. Nå er det planer å utvide informasjonen til arbeidsinnvandrere, først og fremst informasjon på flere språk. Tanken bak

⁷⁸ Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007]

nettjenesten er at den skal være en del av en informasjonspakke. Informasjonen finnes også på film og i brosjyrer⁷⁹.

5.2.3 ”Velkommen Oslo”

”Velkommen Oslo” er et eksempel på en kommunal nettjeneste. Den er laget for flyktninger og innvandrere som er nye i Oslo. Oslo kommune har ulike tjenester som henvender seg til innvandrere, men ”Velkommen Oslo” sammenfatter mye av denne informasjonen. Jeg mener derfor denne nettjenesten er hensiktsmessig i denne fremstillingen.



Figur 5-5 Illustrasjon av brukergrensesnittet til ”Velkommen Oslo”

Ansvarlig for nettsidene er Oslo voksenopplæring servicesenter. Det er en informasjons- og veiledningstjeneste for godkjenning av utenlandsk utdanning, norskopplæring, kvalifisering og veier til utdanning og arbeid for nyankomne flyktninger og innvandrere (Velkommen Oslo

⁷⁹ Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007]

2007a). Arbeidet med denne nettjenesten begynte med prosjektet Kvapro som var et prosjekt for samordning og etablering av kvalifiseringstilbud for flyktninger og innvandrere ved daværende Rosenhof voksenopplæringscenter (ibid). Jeg har intervjuet Nili Deloya som er avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter om denne nettjenesten. I tillegg har jeg hatt et telefonintervju med Elise Barth som er rådgiver ved Oslo voksenopplæring servicesenter. "Velkommen Oslo" gir informasjon til innvandrere og nyankomne i Oslo. Nettjenesten er også beregnet på offentlige og private ansatte som jobber for å gi innvandrere råd. På nettiden finnes det generell informasjon om jobb og utdanning, samt at det er linker til offentlige innstanser (Velkommen Oslo 2007b).

I den videre fremstillingen vil jeg analysere de nevnte nettjenestene i forhold til retningslinjer som skal sikre målrettet innhold. Jeg vil først gå gjennom universell utforming, etterfulgt av kvalitetskriteriene og til slutt statens informasjonspolitik.

5.3 Universell utforming

I dette avsnittet skal jeg ta for meg hvorvidt de ulike utviklerne har tatt hensyn til prinsippet om universell utforming ved utformingen av de ulike nettjenestene. Universell utforming av IKT innebærer at nettjenestene er utviklet slik at de ikke stenger noen ute eller skaper unødvendige store hinder for å kunne benytte tjenestene. I forhold til nettjenester innebærer universell utforming at det blir lettere for alle å benytte informasjon som er tilgjengelig på Internett. For innvandrere som er dårlig i det norske språk kan blant annet like ikoner, lik oppbygning og fastsatte kriterier lette informasjonssøkingen på nettjenester.

"Bazar" er utviklet for å ta hensyn til universell utforming. I og med at nettjenesten er oversatt til 14 språk, vil noen av kravene ved universell utforming vanskelig la seg etterleve på grunn av tekniske hinder. "Bazar" har blant annet hatt problemer med syntetisk tale og justering av skriftstørrelse på de arabiske sidene⁸⁰. Khan hevder på vegne av "Ny i Norge" at dette er prinsipper leverandørene må ta stilling til⁸¹. Ingen av informantene til "Velkommen Oslo" kjenner til prinsippet om universell utforming. Barth hevder og tror at noen deler av prinsippet

⁸⁰ Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør "Bazar" ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [e-post 7. september 2007]

⁸¹ Khan, kommunikasjonsrådgiver ved Utlendingsdirektoratet (UDI) [e-post 11. september 2007]

helt sikker er blitt tatt hensyn til. Mange har delvis kompetanse om dette prinsippet uten å vite om det. Dette omhandler på mange måter hvordan en kan utvikle en webside best mulig, og vi lærer jo av våre feil⁸².

Ingen av representantene fra de undersøkte nettjenestene jeg har vært i kontakt med virker engasjert når det gjelder universell utforming. Dette kan enten bety at ingen av de undersøkte nettstedene tar høyde for dette prinsippet, eller det kan bety at de jeg har vært i kontakt med ikke har dette som sitt arbeidsfelt. Det er ikke utarbeidet noen retningslinjer for universell utforming enda⁸³, og det er derfor vanskelig å måle hvorvidt de undersøkte nettjenestene overholder dette prinsippet.

5.4 Kvalitetskriteriene

I dette avsnittet skal jeg ta for meg hvordan de undersøkte nettstedene forholder seg til nasjonale og internasjonale kvalitetskriterier for nettsider. Jeg vil først kort ta for meg kvalitetskriteriene til ”Norge.no”, etterfulgt av WAI-kriteriene. Til slutt vil jeg kort se på hva kvalitetsvurderinger egentlig måler, og hvorvidt en høy rangering kan likestilles med god kvalitet av et nettsted. Det er viktig å understreke at jeg i denne oppgaven primært ønsker en analyse av kvalitet i form av brukervennlighet. Med andre ord vil jeg ikke drøfte tekniske vurderinger inngående.

Nasjonalt har ”Norge.no” utarbeidet kvalitetskriterier for offentlige nettsteder. Hvert år utfører ”Norge.no” kvalitetsvurderinger av et utvalg norske offentlige nettsteder. Formålet er å øke kvaliteten på statlige og kommunale nettsteder (Norge.no 2007). De undersøkte nettjenestene er ikke tatt med i ”Norge.no” sin kvalitetsrangering. Derimot er etatene som står bak nettjenestene ”Ny i Norge” (Utlendingsdirektoratet) og ”Velkommen Oslo” (Oslo kommune) behandlet. Disse resultatene er ikke direkte overførbare til de undersøkte nettjenestene. I og med at disse tjenestene ikke er tatt med er det umulig å si noe sikkert om hvor mange stjerner de ville fått i denne kvalitetsvurderingen.

⁸² Barth, rådgiver ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Telefonintervju 18. september 2007]

⁸³ Våren 2008 er det sendt ut høringsforslag for ”krav om universell utforming av IKT i ny diskriminerings- og tilgjengelighetslov”, dette vil jeg komme tilbake til i kapittel 7.

Etatsnavn	Tilgjengelighet	Bruker-tilpassing	Nyttig innhold	Gjennomsnitt	Antall stjerner
Utlendingsdirektoratet	68 %	79 %	46 %	65 %	★★★★☆
Oslo kommune	42 %	74 %	75 %	63 %	★★★★☆

Figur 5-1 Resultater fra kvalitetsvurderingen 2007 (Norge.no 2007)

Et relevant spørsmål i denne sammenhengen er hvordan de undersøkte nettjenestene forholder seg til "Norge.no" sin kvalitetsvurdering. I intervjuet med redaktøren til "Bazar" fikk jeg opplyst at nettjenesten ble utviklet før "Norge.no", og derfor ikke kjenner til disse kvalitetskriteriene⁸⁴. "Ny i Norge" er derimot veldig opptatt av å følge kvalitetskriteriene utviklet av "Norge.no". Spesielt har de vært veldig opptatt av disse kriteriene for utformingen av nettsidene til Utlendingsdirektoratet. "Ny i Norge" er fortsatt under utvikling og forbedring⁸⁵. For "Velkommen Oslo" gjelder det samme for kvalitetskriteriene som for universell utforming. Ingen av de representantene jeg var i kontakt med kjenner til kvalitetskriteriene. "Velkommen Oslo" ønsker selvfølgelig å ha god kvalitet, men har ikke brukt spesielle kriterier under utviklingen. Videre fremheves det at det ikke har vært brukt profesjonelle webdesignere ved utformingen av "Velkommen Oslo", noe som kunne vært benyttet. På denne måten kunne websidene hatt en mer tiltalende brukergrensesnitt, noe som kunne ha ført til flere brukere⁸⁶.

Web accessibility initiativ (WAI) er internasjonale retningslinjer som skal sikre at flest mulig får tilgang til nettsider. W3C har et program for å validere nettsted i henhold til WAI kriteriene. Dette er resultatene de undersøkte nettstedene fikk:

- **"Bazar"** "Failed validation, 84 Errors"
(<http://validator.w3.org/check?uri=http%3A%2F%2F%22Bazar%22.deichman.no%2F&charset=%28detect+automatically%29&doctype=Inline&group=0>)

⁸⁴ Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør "Bazar" ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [e-post 7. september 2007]

⁸⁵ Khan, kommunikasjonsrådgiver ved Utlendingsdirektoratet (UDI) [e-post 11. september 2007]

⁸⁶ Barth, rådgiver ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Telefonintervju 18. september 2007]

- **”Ny i Norge”** The document located at <<http://www.nyinorge.no/>> was checked and found to be valid XHTML 1.0 Transitional. This means that the resource in question identified itself as "XHTML 1.0 Transitional" and that we successfully performed a formal validation using an SGML or XML Parser (depending on the markup language used)“(<http://validator.w3.org/check?uri=http%3A%2F%2Fwww.nyinorge.no>)
- **”Velkommen Oslo”** “Failed validation, 60 Errors” (<http://validator.w3.org/check?uri=http%3A%2F%2Fwww.velkommenoslo.no&charset=%28detect+automatically%29&doctype=Inline&group=0>)

Resultatene over viser at kun ”Ny i Norge” er validert i samsvar med kriteriene til W3C. Dette er også opplyst på nettsiden ”Ny i Norge”.

5.4.1 Hvordan måle kvalitet?

Et interessant spørsmål i denne sammenhengen vil være hvorvidt de tjenestene som får best resultat som følge av kvalitetsindikatorer er bedre for brukerne enn de tjenestene som oppnår en lavere rangering?

I artikkelen ”Kvalitetsevaluering av offentlige nettsider - hva er det vi evaluerer?” drøftes kvalitetsbegrepet og om det i det hele tatt er mulig å definere objektive kriterier for kvalitet på offentlige nettsider. Jansen og Ølnes som står bak artikkelen ønsker ikke å argumentere mot kvalitetsvurderinger, da et slikt arbeid er viktig for å forbedre kvaliteten på offentlige nettsider. Poenget er at det er mangler ved slike tester og det er derfor ønskelig å bedre grunnlaget for slike målinger. Evalueringen må omfatte mange typer kriterier som blant annet teknisk kvalitet, arkitektur og struktur, funksjonalitet, brukervennlighet, estetiske og symbolske kvaliteter, organisatorisk forankring og samsvar med aktuelle lover og regler (Jansen og Ølnes 2003: 13). Ut fra dette kan en trekke at høy rangering i en kvalitetstest ikke kan like stilles med god kvalitet på nettsiden. Som artikkelen viser er det mange indikatorer som ikke er med i slike tester, men som burde ha vært med. Dersom vi ser dette i forhold til nettsider som er tilpasset innvandrere, vil for eksempel pedagogisk tilpasset innhold ikke være utslagsgivende i en slik test. Det er lite hensiktsmessig å ha informasjon oversatt, dersom denne informasjonen ikke er tilpasset behovet og ferdighetene til brukerne. Det er derfor viktig å ikke tolke resultater fra kvalitetsvurderinger isolert sett. Vurderingene bør derfor suppleres med andre typer undersøkelser, for eksempel brukerundersøkelser.

5.5 Statens informasjonspolitikk

Den statlige informasjonspolitikken gir overordnede mål og prinsipper for informasjons- og kommunikasjonsvirksomheten i forvaltningen. Et av disse målene er blant annet at befolkningen, næringsliv og organisasjoner skal ta i bruk Internett. Dette begrunnes ved at Internett gir uvante muligheter både pris og effektivitetsmessig når det gjelder lagring, oppdatering og sammenstilling av informasjon. I tillegg vil informasjonen være tilgjengelig uavhengig av tid og sted (Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001: 11).

I dette avsnittet vil jeg se på hvorvidt de tre undersøkte nettstedene⁸⁷ forholder seg til mål og prinsipper beskrevet i Statens informasjonspolitikk. Jeg har valgt å analysere hvorvidt de ulike nettjenestene retter seg etter de mål og midler beskrevet i informasjonspolitikken uavhengig av organisatorisk tilknytning. I henhold til det jeg beskrev i punkt 2.2.3 skal jeg konsentrere meg om kommunikasjonsprinsippet, prinsippet om aktiv informasjon og helhetsprinsippet.

5.5.1 Konkretisering av prinsippene

For å svare på hvorvidt de undersøkte nettstedene overholder de tre prinsippene, har det vært nødvendig å utdype innholdet av dem. Konkretiseringen av disse tre prinsippene blir beskrevet gjennom 11 spørsmål, som jeg skal bruke i den videre analysen. Kjetil Helberg og Steinar Skagemo har i masteroppgaven ”Semantisk Minside, Semantisk web og rettighetsinformasjon” utledet en rekke behov fra prinsippene i Statens informasjonspolitikk. Deres oppsummering er lagt til grunn for en oppsummering av de spørsmål som er relevant i forhold til mitt perspektiv som er nettjenester tilpasset innvandrere⁸⁸. Brukergruppen for de undersøkte nettjenestene er primært innvandrere, og en fortolkning av innholdet må ses i sammenheng med dette. I forbindelse med det flerkulturelle samfunnet er følgende beskrevet om informasjonsarbeidet:

”Jo mer sammensatt befolkningen blir, jo større blir kravene til informasjonsarbeidet. Verdier, kultur, norskkunnskaper og lesekyndighet påvirker hvordan budskapet fra det offentlige blir oppfattet. Følgelig må statlige virksomheter bestrebe seg på å informere og kommunisere også med utgangspunkt i ulike målgruppers kulturbakgrunn. I tråd med kommunikasjonsprinsippet betyr dette å definere målgrupper, undersøke de enkelte målgruppens utgangspunkt og forutsetninger før informasjonen legges opp, og undersøke om informasjonen

⁸⁷ ”Velkommen Oslo” er kommunalt, noe som innebærer at informasjonen på dette nettstedet ikke direkte berører utarbeidelsen av de mål og prinsipper som er beskrevet i Statens informasjonspolitikk.

⁸⁸ I de tilfeller der Helberg og Skagemo har fortolket behov som er direkte overførbare har jeg benyttet dem, dog har jeg omformulert teksten noe. Dette gjelder spørsmål 1, 6 og 8-11.

faktisk har nådd fram. Sosiale nettverk og videreinformatører kan være nyttige informasjonskanaler i det flerkulturelle samfunnet” (Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001:8).

Konkretiseringen må også ses i forbindelse med hva som er relevant i forhold til nettjenester. I dette ligger det at dersom informasjon formidles gjennom andre kanaler kunne andre momenter vært relevant for tolkningen. Til slutt er det viktig å understreke at dette ikke er noe uttømmende liste. Under følger en beskrivelse av hvordan spørsmålene er utledet.

Kommunikasjonsprinsippet

Prinsippet innebærer blant annet at forvaltningen både skal kjenne behovene til avsenderne og brukerne, og disse behovene må legges til grunn ved utformingen av strategier og planer. God kommunikasjon forutsetter at forvaltningen kjenner brukernes behov, ønsker og forutsetninger. Det er derfor viktig at den enkelte virksomhet har et fast system for dialog med sentrale brukergupper. Kommunikasjonsprinsippet kan også innebære opprettelse av fysiske eller elektroniske møteplasser for kommunikasjon med brukerne (Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001: 7).

I samsvar med innholdet i kommunikasjonsprinsippet har jeg utledet tre spørsmål, som jeg mener det vil være hensiktsmessig å bruke i denne analysen.

S-1 Er det lagt til rette for å bruke nettjenesten til dialog og ikke bare enveiskommunikasjon?

S-2 Er det utført brukerundersøkelser for å kartlegge brukernes behov?

S-3 Er det opprettet fysiske eller elektroniske møteplasser (i regi av nettstedene)?

Prinsippet om aktiv informasjon

Under prinsippet om aktiv informasjon fremheves det at det forventes noe mer enn innsyn i forvaltningen. Det betyr ikke nødvendigvis mer informasjon, men informasjonsvirksomheten bør planlegges på en måte som gjør at informasjonen når målgruppene på en måte som er forståelig for dem. Videre kan aktiv informasjon bety samarbeid mellom statlige og private organisasjoner. Det stilles også krav til servicenivået og den døgnåpne forvaltning.

Informasjonen til grupper med spesielle behov er beskrevet på følgende måte:

”Prinsippet om aktiv informasjon innebærer at kravet til egeninnsats skal være lavest for de gruppene av befolkningen som har vanskeligst for å nå fram til det offentlige. Derfor må virksomheter som sender ut informasjon som er myntet på hele eller store deler av befolkningen, sørge for at denne informasjonen også foreligger i en slik form og blir formidlet på en slik måte at den når fram også til grupper som har særskilt behov

for tilrettelegging. For rettigheter, ordninger og lignende som spesielt gjelder slike grupper, må informasjonen planlegges med utgangspunkt i målgruppenes evne til å kommunisere og ta til seg informasjon. Det kan for eksempel innebære bruk av sosiale nettverk, tilrettelagt ny teknologi og aktiv bruk av første linjen” (Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001:7).

I forhold til det overnevnte har jeg utformet 6 spørsmål som kan være hensiktsmessige for å beskrive hvorvidt de undersøkte nettjenestene overholdet prinsippet om aktiv informasjon.

S-4 I hvor stor grad er innholdet pedagogisk tilpasset brukerne?

S-5 Er det faktiske informasjonsbehovet dekket på en forståelig måte for brukerne?

S-6 I hvor stor grad undersøkes det om brukeren har mottatt og forstått informasjonen?

S-7 I hvor stor grad er det mulig å benytte andre kanaler for å nå frem til den informasjonen disse nettjenestene formidler?

S-8 Er det utarbeidet samarbeid med private - og interesseorganisasjoner for å kunne nå brukerne indirekte gjennom dem?

S-9 Er det mulig å bruke tjenesten hele døgnet? (døgnåpen forvaltning)

Helhetsprinsippet

Helhetsprinsippet innebærer at mottakerens behov for informasjon skal prioriteres. Hvilket betyr at informasjonen fra en etat skal samordnes internt, og med andre tilgrensede virksomheter slik at informasjonen framstår som mest mulig helhetlig for brukeren. Videre fremhves det at helhetsprinsippet skal sikres gjennom internettportaler og felles grensesnitt som skal bidra til enkel og oversiktlig informasjon for brukere ut fra ulike behov (Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001: 8).

Ut fra dette overnevnte kan en trekke ut to spørsmål som kan brukes til å besvare hvorvidt helhetsprinsippet ivaretas.

S-10 I hvor stor grad framstår informasjonen på nettjenesten som helhetlig? Er det mulig å benytte tjenesten uten å vite hvem som står bak tjenesten?

S-11 Er det mulig å sette sammen flere tjenester til en felles Internettportal og/eller felles grensesnitt fra flere virksomheter?

5.6 Hvordan forholder de undersøkte nettstedene seg til den statlige informasjonspolitikken?

I dette avsnittet vil jeg se på hvordan de undersøkte nettstedene forholder seg til den statlige informasjonspolitikken. Gjennom intervjuene med representantene til de undersøkte nettsjenesene får jeg opplyst at kun ”Ny i Norge” har tatt høyde for Statens informasjonspolitikk ved utarbeidelsen av nettsjenesen⁸⁹. ”Bazar” har ikke brukt disse prinsippene i utarbeidelsen i og med at ”Bazar” kom i 2003, og derfor er eldre enn statens informasjonspolitikk⁹⁰. Denne antagelsen stemmer ikke, da Statens informasjonspolitikk ble vedtatt i 1993, og i 2001 kom en revidert utgave (Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001). ”Velkommen Oslo” har ikke brukt den statlige informasjonspolitikken aktiv under utarbeidelsen av nettsjenesen⁹¹.

I den videre analysen vil jeg foreta en systematisk gjennomgang av de 11 spørsmålene jeg har utledet av kommunikasjonsprinsippet, prinsippet om aktiv informasjon og helhetsprinsippet. Jeg vil drøfte hvordan de undersøkte nettstedene forholder seg til hvert av disse spørsmålene.

5.6.1 Kommunikasjonsprinsippet

S-1 Er det lagt til rette for å bruke nettsjenesen til dialog og ikke bare enveiskommunikasjon?

”Bazar” har tilrettelagt for toveiskommunikasjon ved at brukeren kan benytte en e-post adresse som er tilknyttet ”Bazar”. Denne tjenesen blir brukt sporadisk. Tjenesen har ingen chatte-funksjon, og det virket heller ikke som det er ønskelig. Det kommer e-post henvendelser på mange forskjellige språk, men de ansatte svarer kun på engelsk. De ansatte hjelper hverandre med å oversette henvendelsene. Ved å ha en chatte-funksjon krever det at det er noen i andre enden til en hver tid, som behersker mange språk. En slik tjenesen ville ha

⁸⁹ Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007]

⁹⁰ Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør ”Bazar” ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [e-post 7. september 2007]

⁹¹ Deloya, avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Intervju 13. august 2007]

tatt mye tid, og mest sannsynlig ført til at andre oppgaver blir nedprioritert. I tillegg fører de ulike tidssonene i verden til at dette blir vanskelig å utrette⁹².

”Ny i Norge” har ikke tilrettelagt for kommunikasjon med brukerne i regi av nettstedet. Den eneste formen for toveiskommunikasjon det er tilrettelagt for er gjennom generell kontaktinformasjon til Utlendingsdirektoratet. Der er det opplysninger om postadresse, besøksadresse, telefonnummer, faksnummer og e-postadresse, samt åpningstider (Ny i Norge 2007). Under utarbeidelsen av nettstedet var tanken der om å utarbeide toveiskommunikasjon, men dette ble ikke oppfattet som spesielt relevant for brukerne⁹³.

Nettjenesten ”Velkommen Oslo”, har i motsetning til ”Ny i Norge” et eget kommentarfelt brukerne kan benytte for kommunikasjon. På samme måte som ”Ny i Norge” er dette ikke en tjeneste som går direkte til nettstedet, men gjennom vanlig e-post til servicekontoret. De fleste henvendelsene gjelder jobb og godkjenning av utdanning. Nettstedet har ikke utviklet noen chatte-funksjon. Dette er ikke noe bevisst valg, men da tjenesten ble utviklet i 2001 ble ikke dette tatt hensyn til⁹⁴.

S-2 Er det utført brukerundersøkelser for å kartlegge behovene til brukerne?

Ingen av etatene bak de undersøkte nettstedene har gjennomført brukerundersøkelser for å kartlegge hvilke informasjonsbehov innvandrerne har. Dette er også et fellestrekk ved de offentlige virksomheter som deltok i prosjektet ”Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper⁹⁵.” Brukerundersøkelser for å kartlegge informasjonsbehovet til innvandrere har kun vært gjennomført blant studenter (Statskonsult 2007).

⁹² Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør ”Bazar” ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [Intervju 6. juni 2007]

⁹³ Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007]

⁹⁴ Deloya, avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Intervju 13. august 2007]

⁹⁵ Prosjektet er utarbeidet av Statskonsult på oppdrag fra UDI. Formålet har vært å undersøke hvilke informasjonsbehov nyankomne innvandrere har, og hvilke tema de har behov for kunnskap om. Videre er det sett på hvilke kanaler og i hvilken form de ønsker å motta informasjonen. Prosjektet har også sett på kommunikasjonsinnsatsen til det offentlige på områdene arbeid, utdanning, helse og familie. Følgende grupper er underøkt; arbeidsinnvandrere som får tillatelse etter EØS-regelverket, faglærte og spesialister, au pairer og studenter (Statskonsult 2007: 1). Gruppene som er undersøkt i dette prosjektet faller utenfor introduksjonsloven (Jf introduksjonsloven § 2).

På den annen side har alle de tre undersøkte nettjenestene utført tester med brukergruppen under utviklingen av nettjenestene. Hansen i "Bazar" forteller at elever fra Rosenhof voksenopplæring ble brukt til å teste nettjenesten "Bazar". Søsterportalen finfo.dk har gjennomført brukerundersøkelser og brukertester, og disse resultatene anvender "Bazar". "Ny i Norge" har hatt fokusgrupper både med asylsøkere og personer på familiegjenforening under utarbeidelsen av nettstedet. Faste referansegrupper som jobber i mottakene har dessuten gitt tilbakemeldinger på nettstedet. Videre understreker Bjerkvoll i Utlendingsdirektoratet at innvandrerguppen ikke er noen homogen gruppe. Det er et stort spenn i utdanning og erfaring til innvandrerne, noe som gjør det krevende å lage informasjon. Informasjonen skal fremstilles slik at både professorer og analfabeter forstår den og kan nytte seg av den. Utviklerne har bevisst valgt å benytte "Muhammed" som illustrasjon i informasjonsbrosjyrene og på nettstedet for å nå frem til flest mulig. Dette er en voksen mann med høy utdanning, og derfor står mange personer med respekt for han⁹⁶. Barth i "Velkommen Oslo" forteller at brukerundersøkelser i forbindelse med "Velkommen Oslo" er blitt nevnt på et par møter, men dette har enda ikke blitt gjennomført⁹⁷.

S-3 Er det opprettet fysiske eller elektroniske møteplasser (i regi av nettjenestene)?

Ingen av de undersøkte nettstedene har opprettet fysiske eller elektroniske møteplasser i regi av nettjenestene. På den annen side har alle etatene nettjenestene er tilknyttet til møteplasser. Brukerne kan oppsøke disse plassene for å søke informasjon om etaten eller for å få hjelp til nettjenesten.

Bibliotekene tilbyr fysiske møteplasser ved at brukerne kan oppsøke en eller annen filial. Tettheten av bibliotek og tilbudet vil selvsagt variere fra hvor i landet brukeren befinner seg. Dersom vi tar utgangspunkt i Oslo kommune, er det 17 filialer, i tillegg til hovedbiblioteket (Oslo kommune 2007a). På det enkelte bibliotek kan brukere rådføre seg med en bibliotekar, eller få tilgang til en datamaskin, jmfør kapittel 4.

Utlendingsdirektoratet har også opprettet en egen fysisk møteplass for brukerne i Oslo gjennom servicekontoret. På servicekontoret kan brukeren møte opp personlig og få

⁹⁶ Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007]

⁹⁷ Barth, rådgiver ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Telefonintervju 18. september 2007]

veiledning, hvor det er forventet 32.000 besøkende i 2007. Per i dag er det kun en publikumsterminal på servicekontoret. Denne er tilkoblet Internett, men er begrenset til brukergrensesnittet til ”Ny i Norge”⁹⁸.

Oslo voksenopplæring servicesenter er et felles inntakskontor for voksne i Oslo. Her er det viktig å understreke at servicesenteret ikke er noen særordning for innvandrere, men er et tilbud til alle voksne over 18 år i Oslo⁹⁹. På inntakskontoret finnes det publikumsterminaler med tilgang til Internett som brukerne kan benytte gratis. Datamaskinene er plassert i et eget rom, og skal primært brukes til å søke informasjon relatert til det å være ny i Oslo. Dette kan være bolig, jobb og helse. En ansatt på inntakskontoret jobber med å bistå og hjelpe innvandrere på nett, og/ eller hvordan de kan søke etter informasjon. Det er mange tilfeller av at brukeren først oppsøker kontoret, og så blir kjent med nettsidene¹⁰⁰.

5.6.2 Prinsippet om aktiv informasjon

S-4 I hvor stor grad er innholdet pedagogisk tilpasset utsatte grupper?

Mange innvandrere har problemer med å nyttegjøre seg av informasjon eller nettjenester som foreligger på norsk (Teknologirådet 2006). Som nevnt over kan viktigheten av oversatt informasjon spores helt tilbake til den første stortingsmeldingen på området integrering. Felles for de tre undersøkte nettjenestene er at innholdet er oversatt til ulike språk. I tillegg er innholdet skrevet på enkel norsk, og dette fordi nettstedene ofte brukes av innvandrere med begrensede norskkunnskaper¹⁰¹.

”Bazar” samler relevant informasjon fra nettsider fra hele verden. Nettstedet er oversatt til 14 språk, men hvilke språk de ulike lenkene er oversatt til varierer. ”Bazar” prøver derfor å finne frem til relevante lenker som er oversatt til mange språk. Hansen i ”Bazar” fremhever at

⁹⁸ Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007]

⁹⁹ Barth, rådgiver ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Telefonintervju 18. september 2007]

¹⁰⁰ Deloya, avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Intervju 13. august 2007]

¹⁰¹ Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007], Deloya, avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Intervju 13. august 2007] og Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør ”Bazar” ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [e-post 7. september 2007]

”Wikipedia”¹⁰² er en sterk aktør, på grunn av alle de ulike språkene den foreligger på. Artiklene på ”Wikipedia” er ikke alltid like troverdige, og må derfor brukes med varsomhet. Erfaring fra arbeidet med ”Bazar” viser at det ofte kan være vrient å finne frem til relevant oversatt informasjon. På bakgrunn av dette kan en hevde at ”Bazar” kun har et brukergrensesnitt som er oversatt til 14 språk. Kriteriene for hvilke språk som benyttes tas ut fra en generell vurdering av hvilke grupper av innvandrere som befinner seg i Norge. Tall fra Statistisk sentralbyrå og Utlendingsdirektoratet, samt andre forhold danner grunnlag for denne vurderingen. Nettjenesten er for eksempel ikke oversatt til polsk og thai, dette fordi denne gruppen enda ikke er stor nok. Dette er grupper som har hatt stor tilstrømming den siste tiden. I og med at tjenesten skal bygges om i løpet av 2008, vil det ikke legges til nye språk før denne fornyingen. Enkelte språk er vanskeligere å oversette ut fra et teknisk perspektiv. Dette gjelder blant annet tamil. Andre tekniske forhold som nettlesere har også spilt inn. Tidligere fungerte ikke brukergrensesnittet veldig bra på Macintosh-maskinene på Deichmanske bibliotek. Den tekniske utviklingen har imidlertid gått svært raskt¹⁰³.

”Ny i Norge” er oversatt til flere språk. På forsiden kan brukeren velge hvilken form for innvandring en ønsker informasjon om. Det er laget informasjon om familieinnvandring som er oversatt til 10 ulike språk. Informasjon tilegnet asylsøkere og beboere i mottak er oversatt til hele 19 språk. Når det gjelder informasjon som berører arbeidsinnvandrere, studenter og besøkende er informasjonen bare oversatt til engelsk, i tillegg til at informasjonen finnes på norsk (Ny i Norge 2007). Innholdet på nettstedet er som tidligere nevnt av generell karakter. Dette har sammenheng med at informasjonen som ligger der skal være relevant og korrekt langsiktig. Nettjenesten er bygd opp på en måte som gjør at det er mye jobb å kjøre oppdateringer, og da spesielt i forhold til alle språkene som benyttes. Under de ulike punktene på nettstedet ligger det lenker til andre etater som har utfyllende og oppdatert informasjon. De største innvandrergruppene er kriteriet for valg av språk. I tillegg er det viktig å tilrettelegge slik at det er minst et språk innvandreren forstår. Mottakene har gitt tilbakemelding på at en gruppe innvandrere fra Vest Kina kun snakker ”uigur”. Dette er ingen stor gruppe, men i og med at de ikke snakker eller forstår noe annet språk vil det være hensiktsmessig å ha dette språket med. Hvilke innvandrergupper og språkgrupper som har mest informasjon oversatt er

¹⁰² www.wikipedia.org

¹⁰³ Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør ”Bazar” ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [Intervju 6. juni 2007]

også et bevisst valg. Det er planer om å bygge ut tilbudet til arbeidsinnvandrere på ”Ny i Norge”. Dette har sammenheng med den politiske situasjon og at Norge trenger arbeidsinnvandrere, og derfor må det også tilrettelegges enklest mulig for denne gruppen. Det er derfor et mål å oversette informasjonen til polsk. Det har selvfølgelig vært noen utfordringer med å oversette nettstedet til de ulike språkene. Da spesielt med de språkene som ikke benytter det latinske alfabet. Et eksempel er arabisk, og det er tekniske begrensninger på hvorfor ”arabisk” er skrevet med latinske bokstaver på forsiden. Sidene som er skrevet med det latinske alfabet er laget med HTML koder. Andre språk er det tatt bilder av, og så lastet opp på sidene. Det er også mulig å laste ned informasjonen i form av Pdf-filer¹⁰⁴.

”Velkommen Oslo” er oversatt til engelsk i tillegg til norsk. Det foreligger også en kortversjon på 6 språk, inkludert norsk. Foruten dette er det også lenker til andre nettsider som inneholder flere språk. Dette er for eksempel informasjon om norskopplæring for nyankomne på Inkluderings- og mangfoldsdirektoratet sine hjemmesider. Der finnes det informasjon om norskopplæring oversatt til 13 språk (Velkommen Oslo 2007b). Valg av språk på nettsidene styres av de største innvandrergruppene. Det er selvfølgelig ønskelig at tjenesten kunne vært oversatt til flere språk. På den annen side er det mye jobb med de ulike språkene tjenesten er oversatt til. Nettsidene trenger jevnlig oppdatering, og jo flere språk det er jo mer krevende vil denne jobben være¹⁰⁵. I løpet av høsten 2007 vil kortversjonen også bli oversatt til polsk¹⁰⁶. Et av hovedmålene til ”Velkommen Oslo” er å ha et enkelt og lett forståelig språk på nettsidene. Lærere som jobber med minoriteter har språkvasket nettsidene, for å ta bort vanskelige ord og uttrykk. Ofte blir de erstattet med enklere ord som benyttes i dagligtalen¹⁰⁷. Det finnes også en egen norsk ordbok på nettstedet, som forklarer ord og uttrykk (”Velkommen Oslo” 2007c). Denne ordboken har en link til Lexin¹⁰⁸, ordbøker for innvandrere. På den engelske versjonen er det ikke utarbeidet noen egen ordbok, men har linker til andre gratis ordbøker på nettet.

¹⁰⁴ Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007]

¹⁰⁵ Deloya, avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Intervju 13. august 2007]

¹⁰⁶ Barth, rådgiver ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Telefonintervju 18. september 2007]

¹⁰⁷ Deloya, avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Intervju 13. august 2007]

¹⁰⁸ For mer informasjon om Lexin ordbøker, se denne siden: <http://decentius.hit.uib.no/lexin.html> fra

Gjennomgangen over viser at alle de undersøkte nettjenestene har tilpasset språket i forhold til brukerne. Både i form av å oversette informasjonen til flere språk, men også ved å bruke ”en lettere” norsk. I dette ligger det at vanskelige ord og uttrykk bevisst unngås. Dette kan tyde på at nettjenestene har en form for pedagogisk tilpasset innhold for innvandrere.

S-5 Er det faktiske informasjonsbehovet dekket på en forståelig måte for brukergruppen?

Utvikleren bak ”Bazar” mener at hele poenget med tjenesten er å dekke informasjonsbehovet til innvandrere, noe de selv hevder å ha klart¹⁰⁹. Statistikk fra antall treff viser at de mest benyttede språkene er norsk, engelsk og arabisk. Nettjenesten benyttes oftest til å søke informasjon om arbeid, ”Ny i Norge”¹¹⁰ og bolig. I tillegg benytter også mange tjenesten til å lese nyheter. Avissidene som benyttes er norske, arabiske, persiske og pakistanske. Dette er stabilt. Enkelte uker har aviser/nyhetskanaler fra andre land mange treff. Hansen forklarer at slike tendenser har sammenheng med indeksering, og ulike omtaler tjenesten har fått andre steder på nettet. Dette kan føre til at mange følger lenker som bringer de til nettjenesten ”Bazar”¹¹¹. De fleste henvendelsene kommer fra personer som ikke befinner seg i Norge, men som har planer om å komme. Henvendelsene omfatter ofte spørsmål om jobb og utdanning.

”Ny i Norge” er kun en del av en informasjonspakke. Utviklerne bak ”Ny i Norge” føler de har oppnådd den tilsiktede effekten av informasjonen, og er veldig fornøyd med resultatet. Men fremhever at dersom nettjenesten hadde vært bedre markedsført, ville den hatt enda flere brukere¹¹². Statistikk fra 2007 viser at nettstedet ”Ny i Norge” har omtrent 8000 besøk¹¹³ hver måned, jamfør figur 5-3.

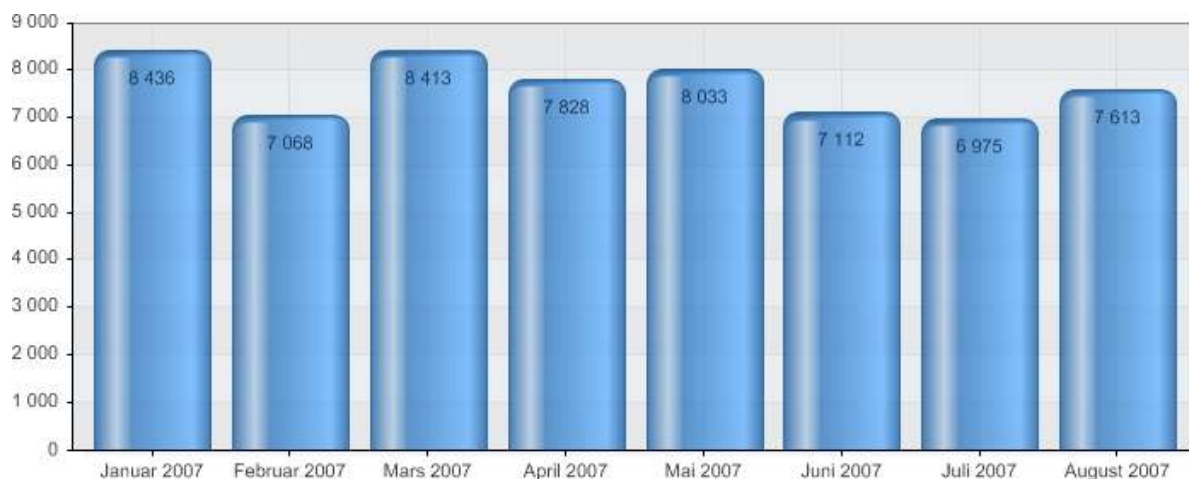
¹⁰⁹ Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør ”Bazar” ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [e-post 7. september 2007]

¹¹⁰ Dette er ikke samme tjeneste som nettstedet [www.nyinorge](http://www.nyinorge.no), og må ikke forveksles med denne.

¹¹¹ En mulig forklaring på hvorfor det er en overvekt av henvendelser fra personer utenfor Norge kan knyttes til søkerangeringen til søkemotorene. Det kan tenkes at nettstedet ”Bazar” er rangert høyt oppe av google og andre søkemotorer (Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør ”Bazar” ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [e-post 7. september 2007]).

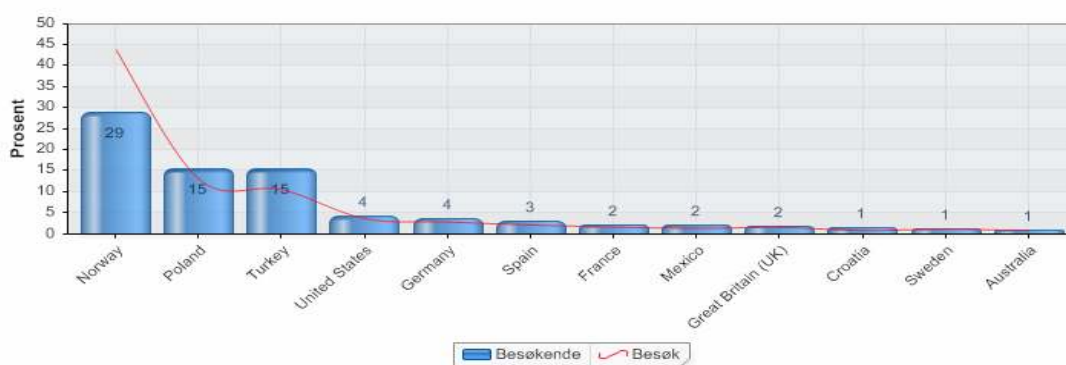
¹¹² Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007]

¹¹³ ”Et besøk er en serie hendelser som begynner når en besøkende leser sin første side på nettstedet og slutter når han/hun forlater nettstedet eller blir borte lengre enn 30 minutter”(Khan, kommunikasjonsrådgiver ved Utlendingsdirektoratet (UDI) [e-post 11. september 2007]).



Figur 5-3 Besøkende (unike) på nettstedet "Ny i Norge" 1.1.2007 – 31.8.2007¹¹⁴

Figur under viser at de fleste som benytter nettstedet befinner seg utenfor Norge.



Figur 5-4 Geografisk fordeling (i prosent) 1.1.2007-1.9.2007¹¹⁵

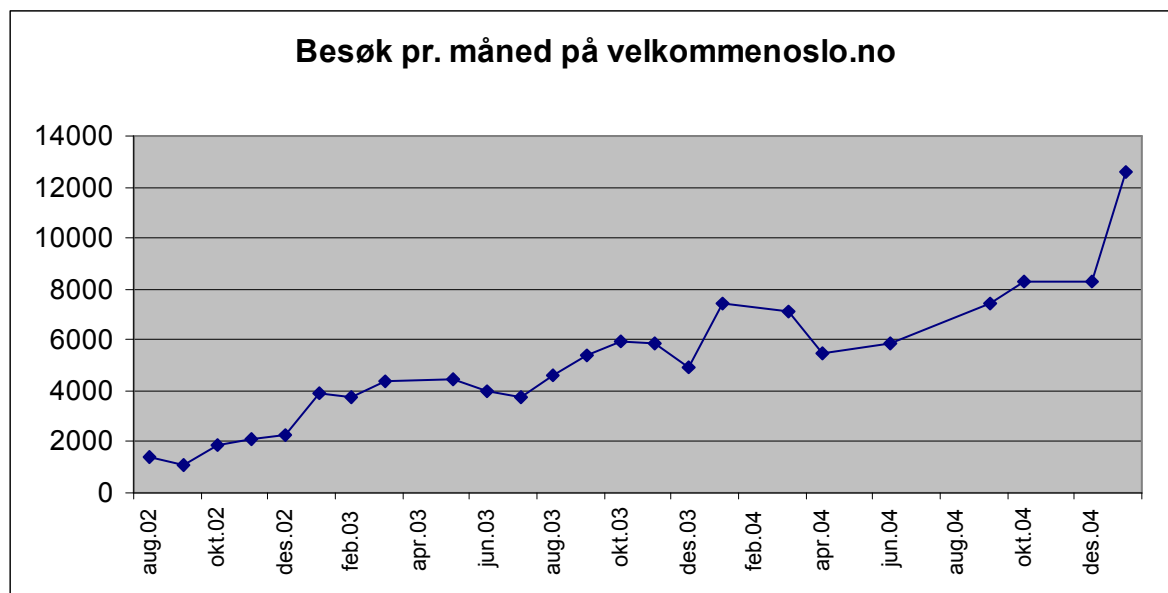
Antall treff fra nettjenesten viser at de sidene som hyppigst er besøkt er informasjon for arbeidsinnvandrere på engelsk, Norge ditt nye hjemland på polsk samt arbeid og arbeidsmarked på polsk (ibid).

"Velkommen Oslo" er også veldig fornøyd med det de har oppnådd gjennom nettstedet. De er godt i gang med å dekke informasjonsbehovet for innvandrere gjennom nettjenesten, men mangler midler. Det er ingen ansatte som primært arbeider med nettstedet, noe som fører til at nettstedet blir nedprioritert i travle perioder. Både innvandrere og personer som jobber med

¹¹⁴ Khan, kommunikasjonsrådgiver ved Utlendingsdirektoratet (UDI) [e-post 11. september 2007]

¹¹⁵ Khan, kommunikasjonsrådgiver ved Utlendingsdirektoratet (UDI) [e-post 11. september 2007]

innvandrere bruker denne tjenesten. Personer som veileder eller hjelper innvandrere kan gjennom nettjenesten finne fram til relevant informasjon som berører innvandrere som nettopp er kommet til Oslo¹¹⁶.



Figur 5-2 Antall besøk på nettstedet "Velkommen Oslo" per mnd (Informasjons- og rådgivningstjenesten ved Rosenhof 2004)

Rådgiver ved Oslo voksenopplæring Elise Barth tror ikke sidene er så hyppig besøkt som "Velkommen Oslo" selv ønsker, og ikke av dem de ønsker. Mange av de besøkende på nettjenesten er av offentlige kontorer som skal veilede innvandrere. Statistikk på antall besøk er fra 2004, og denne statistikken viser at det er rundt 7000 brukere per måned, jamfør figur under (Informasjons- og rådgivningstjenesten ved Rosenhof 2004). Figuren viser at i løpet av 2004 hadde "Velkommen Oslo" en økning i antall treff. Det er vanskelig å si hvorvidt denne trenden har vedvart frem til i dag, eller om dette bildet har forandret seg. Det foreligger ingen nyere statistikk på dette området, eller hvordan nettjenesten brukes. Dette kan tyde på at det er på sin plass å lage ny statistikk¹¹⁷.

I tråd med det som er nevnt ovenfor kan det virke som om utviklerne bak de ulike nettjenestene er godt fornøyd med den informasjonen som formidles. Et annet spørsmål er hvorvidt brukerne er like enige? Dette vil jeg komme tilbake til i neste punkt.

¹¹⁶ Deloya, avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Intervju 13. august 2007]

¹¹⁷ Barth, rådgiver ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Telefonintervju 18. september 2007]

S-6 I hvor stor grad undersøkes det om brukeren har mottatt og forstått informasjonen?

”Ny i Norge” er den eneste av de undersøkte nettjenestene som har gjennomført egne brukerundersøkelser på hva brukeren ønsker informasjon og hvordan de ønsker informasjonen. Resultatet fra rapporten ”Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper” sier imidlertid ingen ting om hvor godt innvandrerne kjenner til tjenesten ”Ny i Norge”, men det gis et inntrykk av at tjenesten ikke er godt nok markedsført (Statskonsult 2007: 1). Informasjonen på ”Ny i Norge” er også en del av undervisningsopplegget på asylmottakene. De ansatte der hevder at informasjonen når frem til brukerne¹¹⁸.

”Bazar” har kontakt med brukerne gjennom e-post og har ikke mottatt henvendelser på at brukerne ikke forstår informasjonen eller at de ikke finner frem på sidene¹¹⁹.

”Velkommen Oslo” på den annen side ønsker å gjennomføre brukerundersøkelser på hvorvidt brukerne har forstått informasjonen. Denne undersøkelsen kunne for eksempel blitt gjennomført på de som deltar på introduksjonsordningen. Dette er ikke gjort til nå, på grunn av manglende ressurser¹²⁰.

Som jeg var inne på i avsnitt 4.4 viser funn fra en spørreundersøkelse og intervjuer med elever ved Rosenhof voksenopplæring, denne gruppen i liten grad bruker nettet til offentlige tjenester. Dette kan dels forklares ut fra manglende norskkunnskap, men også at denne gruppen har lave lese- og skrive ferdigheter. Dersom disse elevene ønsker offentlig informasjon, bruker de enten andre nettsider, eller rådfører seg med venner og familie. Dette kan indikere at disse innvandrerne får dekket de behov de har når det gjelder offentlig informasjon og tjenester gjennom andre kanaler.

Intervjuene med elevene på Rosenhof voksenopplæring viser også at nesten ingen av disse elevene benytter de undersøkte nettjenestene til å søke offentlig informasjon. Noen har hørt

¹¹⁸ Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007]

¹¹⁹ Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør ”Bazar” ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [e-post 7. september 2007]

¹²⁰ Deloya, avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Intervju 13. august 2007]

om tjenestene, men bruker dem ikke. Om ”Velkommen Oslo” uttalte en av informantene mine seg på følgende måte:

”Da jeg kom til Norge kunne jeg verken nok engelsk eller norsk til å forstå innholdet på disse sidene, nå som jeg er blitt bedre i norsk har jeg ikke bruk for informasjonen som finnes der¹²¹.”

Det er viktig å enda en gang understreke at mine funn ikke kan generaliseres til å gjelde hele innvandrebefolkningen. Det har jeg for lite utvalg til. Uansett kan mine funn tyde på at informasjonen på de undersøkte nettjenestene ikke er godt nok tilpasset alle som ønsker å bruke dem. Undersøkelser på i hvor stor grad brukerne har mottatt og forstått informasjonen er en vesentlig kilde for å avdekke problemstillinger av denne karakter.

S-7 I hvor stor grad er det mulig å benytte andre kanaler for å nå frem til den informasjonen disse tjenestene formidler?

Rapporten ”Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergrepper” viser at informasjon til innvandrere i større grad bør oversettes til flere språk. Informasjonen bør også spres gjennom andre kanaler enn Internett. I den første tiden i Norge er nettverk som venner, arbeidskollegaer og familie spesielt viktig for å skaffe seg informasjon eller for å verifisere informasjonen (Statskonsult 2007: 1). Myndighetene har i lengre tid vært opptatt av hvilken genuin rolle innvandrerne selv har i integreringsprosessen (St meld nr 74(1979-80), St. meld nr 39 (1987-88), St. meld nr 17 (1996-97)). ”Hvilke kanaler som bør benyttes i informasjonsarbeidet, avhenger likevel av hvilke målgrupper som skal nås og hva som skal formidles” (Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001: 12). Det kan ofte være hensiktsmessig å benytte en kombinasjon av flere kanaler for å oppnå gode resultater (ibid).

Målgruppen for alle de undersøkte nettstedene er innvandrere. Mens ”Ny i Norge” og ”Velkommen Oslo” primært retter seg til nyankomne innvandrere, henvender ”Bazar” seg til språklige minoriteter uansett botid. Felles for alle de undersøkte nettjenestene er at informasjonen som ligger der også er tilgjengelig gjennom andre kanaler. Innholdet på nettstedet ”Ny i Norge” er tilpasset nyankomne innvandrere, men som tidligere nevnt er dette kun en del av en større informasjonspakke. Det er lagt opp til at lærere og

¹²¹ Mann 29 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [intervju]

informasjonsformidlere skal hjelpe innvandreren med å finne den informasjonen som han eller hun trenger i sin livssituasjon. I asylmottakene er for eksempel nettstedet brukt aktivt i undervisningen¹²². ”Velkommen Oslo” er på lik linje med ”Ny i Norge”, også bare en del av en informasjonspakke for nyankomne innvandrere¹²³.

S-8 Er det utarbeidet samarbeid med private - og interesseorganisasjoner for å kunne nå brukerne indirekte gjennom dem?

”Bazar” samarbeider med portalen Utrop, jmfør kapittel 5.2.1. I tillegg har en del innvandrersorganisasjoner lenke til ”Bazar” på deres hjemmesider, men det er ikke noe formelt samarbeid¹²⁴. I følge Bjerkvoll i Utlendingsdirektoratet er det et tett samarbeid mellom ”Ny i Norge” og ulike mottak i forhold til informasjon beregnet på asylsøkere. Det er lagt opp til at asylsøkere skal få støtte/ hjelp av noen på mottaket for å sette seg inn i nettsidene og informasjonen. ”Velkommen Oslo” har oversikt over mange av de frivillige innvandrersorganisasjonene i Oslo og Norge. Hvorvidt de ulike organisasjonene henviser til ”Velkommen Oslo” er uvisst. I følge de informantene jeg har vært i kontakt med er det ikke utarbeidet noe samarbeid med interesseorganisasjoner for å nå brukeren gjennom dem¹²⁵.

Gjennom samtaler med ulike informanter ble jeg bevisst på at ”Bazar” og ”Velkommen Oslo” brukes i ulike undervisningsopplegg. ”Bazar” benyttes for eksempel i ulike datakurs på Rosenhof voksenopplæring, se også punkt 6.3.1. ”Velkommen Oslo” brukes i undervisningen av samfunnsfag på et språk deltakerne forstår i forbindelse med introduksjonsprogrammet. En av informantene fra Rosenhof voksenopplæring har også deltatt på dette kurset og uttaler følgende om ”Velkommen Oslo”:

¹²² Bjerkvoll, servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjon og serviceavdelingen [Intervju 30. august 2007]

¹²³ Deloya, avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Intervju 13. august 2007]

¹²⁴ Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør ”Bazar” ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [e-post 7. september 2007]

¹²⁵ Barth, rådgiver ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Telefonintervju 18. september 2007]

”Jeg har brukt ”Velkommen Oslo” i undervisningen, og dette er en bra nettside. Men jeg bruker ikke denne tjenesten utenom undervisningen. Dersom det er noe jeg lurar på spør jeg min mann¹²⁶.”

S-9 Er det mulig å bruke tjenesten hele døgnet? (døgnåpen forvaltning)

Det er mulig å bruke de undersøkte nettjenestene hele døgnet.

5.6.3 Helhetsprinsippet

S-10 I hvor stor grad fremstår informasjonen på nettjenesten som helhetlig? Er det mulig å benytte tjenesten uten å vite hvem som står bak tjenesten?

De tre nettjenestene ”Bazar”, ”Ny i Norge” og ”Velkommen Oslo” er alle inspirert ut fra tanken om å lette innvandrernes møte med det offentlige. Da gjerne i spørsmål som regulerer de mest prekære behov som for eksempel bolig, utdanning, jobb og helse. Alle de undersøkte tjenestene har linker til andre offentlige etater som er aktuelle for innvandrere, uansett hvilken livssituasjon de befinner seg i.

”Bazar” fremstår som en helhetlig og selvstendig tjeneste, og har sin egen grafiske profil. Brukeren trenger ikke kjenne til tjenesten for å nyttegjøre seg av informasjonen¹²⁷. I rapporten ”Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper” drøftes statens informasjonspolitikk i forhold til innvandrere, og da spesielt med tanke på studenter, arbeidsinnvandrere og au pairer. I forhold til helhetsprinsippet og økt vekt på helhetlig informasjon trekkes nettsidene ”Ny i Norge”, ”Velkommen Oslo” og norway.no frem som spesielt gode på dette punktet (Statskonsult 2007: 70). ”Velkommen Oslo” har den eneste oppdaterte oversikten over alle norskopplæringstilbud i kommunen (Årsrapport IR- tjenesten, 2004).

¹²⁶ Dame 30 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [intervju]

¹²⁷ Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør ”Bazar” ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [e-post 7. september 2007]

S-11 Er det mulig å sette sammen flere tjenester til en felles Internettportal og/eller felles grensesnitt fra flere virksomheter?

”Den tekniske plattformen tillater slike løsninger, men vi har ikke hatt økonomi til å videreutvikle ”Bazar” i den retningen”¹²⁸. Utviklerne i ”Ny i Norge” har vært inne på tanken om å gjøre nettjenesten til en slags portal under www.udi.no, men dette er foreløpig kun i en tankeprosess¹²⁹. ”Velkommen Oslo” gir generell informasjon, med lenker til andre aktuelle nettsteder. All informasjon om voksenopplæring ligger for eksempel på oslovo.no. Det har tidligere vært snakk om å få en felles portal for de to sidene, men det er nå gått bort fra tanken. I fremtiden vil det bli et enda tettere samarbeid med Oslo kommune, dette skal skje på sikt. ”Velkommen Oslo” skal blant annet benytte kommunale maler, for å få mer likt grensesnitt (utforming) som de andre websidene til kommunen. Dette vil skje, men tidspunktet er ennå ikke fastsatt¹³⁰.

I dette avsnittet har jeg sett på hvordan de undersøkte nettjenestene forholder seg til den statlige informasjonspolitikken. Dette har jeg gjort ved å utlede 11 spørsmål fra kommunikasjonsprinsippet, prinsippet om aktiv informasjon og helhetsprinsippet. Figuren under oppsummerer drøftelsene over. På bakgrunn av denne analysen kan det hevdes at alle de tre undersøkte nettstedene til dels tar innover seg prinsippene beskrevet i den statlige informasjonspolitikken. Selv om det kun er ”Ny i Norge” som aktivt tar høyde for dette i utviklingen av nettjenesten. På den annen side viser resultatene at alle nettjenestene har rom for forbedringer.

¹²⁸ Hansen, spesialbibliotekar/ redaktør ”Bazar” ved det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek [e-post 7. september 2007]

¹²⁹ Khan, kommunikasjonsrådgiver ved Utlendingsdirektoratet (UDI) [e-post 11. september 2007]

¹³⁰ Barth, rådgiver ved Oslo voksenopplæring servicesenter [Telefonintervju 18. september 2007]

	Bazar	Ny i Norge	Velkommen Oslo
S1 Mulighet for dialog	Ja	Nei	Nei
S2 Brukerundersøkelser	Nei	Delvis	Nei
S3 Møteplasser	Ja	Ja	Ja
S4 Pedagogisk tilpasset innhold	Ja	Ja	Ja
S5 Brukernes informasjonsbehov	Delvis	Delvis	Delvis
S6 Undersøkes det om brukerne har mottatt og forstått informasjonen	Nei	Nei	Nei
S7 Er det utarbeidet samarbeid andre kanaler for informasjonsformidling	Ja	Ja	Ja
S8 Samarbeid med private – og interesseorganisasjoner	Ja	Nei	Nei
S9 Dagmåltid forvaltning	Ja	Ja	Ja
S10 Helhetlig informasjon	Ja	Ja	Ja
S11 Felles internettportal	Nei	Nei	Nei

Figur 5-3 Oppsummering på hvordan de undersøkte nettstedene forholder seg til den statlige informasjonspolitikken

5.7 Oppsummering

I dette kapittelet har jeg tatt for meg målrettet innhold på nettjenester. Informasjonsformidling til innvandrere har vært et relevant tema innen norsk integreringspolitikk fra begynnelsen av 1970- tallet. Gjennomgangen av ulike stortingsmeldinger på integreringsområdet viser at hvem og hva informasjonen omfatter har forandret seg de siste årene. Informasjonssamfunnet har ført til at Internett er blitt en viktig kanal for informasjonsformidling. I dette kapittelet har jeg tatt for meg tre nettjenester som henvender seg til innvandrere. Dette er ”Bazar”, ”Ny i Norge” og ”Velkommen Oslo”. For å undersøke i hvor stor grad de undersøkte nettjenestene har målrettet innhold, har jeg analysert nettjenestene opp mot universell utforming, kvalitetskriteriene og den statlige informasjonspolitikken.

Informantene jeg har vært i kontakt med fra de ulike nettjenestene er i liten grad reflektert rundt problemstillinger om universell utforming. Dette kan ha sammenheng med at det ennå ikke er fastsatt retningslinjer for universell utforming. Det kan også dels forklares med at prinsipper av denne karakter tas det beslutninger om i selve systemutviklingsfasen, som ofte utføres av eksterne leverandører.

Ingen av de undersøkte nettjenestene er tatt med i "Norge.no" sin oversikt for kvalitet på nett. Det er derfor vanskelig å si med sikkerhet hvordan de ulike nettstedene ville ha blitt rangert i denne undersøkelsen. W3c har et eget program som rangere hvordan ulike nettsteder opprettholder kriteriene i WAI. Av de undersøkte nettstedene er det kun "Ny i Norge" som er validert i samsvar med disse kriteriene. Det er viktig å understreke at kvalitet ikke alltid kan måles ut fra fastsatte kriterier. En god rangering i en kvalitetsvurdering behøver ikke nødvendigvis bety god kvalitet for brukerne. Det kan derfor være viktig å supplere kvalitetsvurderinger med andre undersøkelser.

Intervjuene med representantene fra de undersøkte nettjenestene viser at det kun er "Ny i Norge" som aktivt har tatt høyde for Statens informasjonspolitikk ved utarbeidelsen av nettjenesten. Analysen av kommunikasjonsprinsippet, prinsippet om aktiv informasjon og helhetsprinsippet i dette kapittelet viser at alle de undersøkte nettjenestene overholder en del av prinsippene, men har et forbedringspotensial for å overholde alle retningslinjer og målsetninger beskrevet i Statens informasjonspolitikk. I forbindelse med kommunikasjonsprinsippet har de undersøkte nettjenestene et forbedringspotensial i forhold til brukerens behov. Alle de undersøkte tiltakene har gjennom ulike tiltak tilrettelagt for at brukeren kan nå dem, men de har fortsatt en utfordring for å nå frem til alle brukerne. Når det gjelder prinsippet om aktiv informasjon har alle de undersøkte nettjenestene et pedagogisk innhold i forhold til brukerne. Blant annet gjennom at informasjonen er skrevet på enkel norsk og er oversatt til ulike språk. Statistikk fra de undersøkte nettjenestene viser at nettjenestene brukes aktivt, men et relevant spørsmål i denne sammenheng er om alle innvanderne bruker disse tjenestene? Intervjuene med elevene på Rosenhof viser at svært få bruker disse tjenestene, men heller rådfører seg med venner og familie. Et fellestrekk ved disse nettjenestene er at de kun er en del av en informasjonspakke, der også andre kanaler brukes for å formidle informasjon. Også i forhold til helhetsprinsippet har de undersøkte nettjenestene oppnådd mye, men det gjenstår fortsatt forbedringer i forhold til de prinsipper som er beskrevet foran slik at brukerne kan få en enkel og oversiktlig informasjon.

6. Hvordan kan innvandrere oppnå digital kompetanse?

I dette kapittelet vil jeg se på digital kompetanse. Denne delen må ses i sammenheng med gjennomgangen av digital kompetanse i kapittel 2.2.5. Formålet med denne delen av oppgaven vil være å undersøke hvorvidt voksne innvandrere i Norge gis en reell mulig for opplæring og videreutvikling av digital kompetanse. Det overordnede spørsmålet her vil derfor være hvilke tilbud voksne innvandrere som ønsker å tilegne seg digital kompetanse har? Jeg vil rette søkelyset mot hvorvidt innvandrere får tilbud om å tilegne seg kunnskap slik at de kan oppnå en høyere grad av eModenhet, i form av de mål beskrevet av myndighetene. En kort presentasjon av myndighetenes målsetning vil derfor være nødvendig.

I likhet med kapittel 4 og 5 vil dette kapittelet også dels besvare forskningsspørsmål 1: Hvilke faktiske tiltak er iverksatt for å motvirke digitale skiller blant innvandrere? For å besvare dette forskningsspørsmålet vil jeg først ta for meg noen tiltak som skal øke den digitale kompetansen hos voksne gjennom utdanning. I tråd med min problemstilling er hovedfokuset rettet mot innvandrere. Jeg har kun tatt for meg tilbud i Oslo. Det er viktig å skjelne mellom digitale hjelpemidler i undervisningen og opplæring i IKT. Jeg vil derfor både se på noen digitale programmer som kan brukes i norsk undervisningen for innvandrere. I tillegg vil jeg ta for meg et konkret eksempel på hvordan opplæring i IKT kan foregå. Arbeidslivet er en annen viktig arena der digital kompetanse kan tilegnes. Jeg vil derfor kort ta for meg noen eksempler på hvordan IKT kan læres i arbeidslivet. For å besvare forskningsspørsmål 1 har jeg benyttet meg av intervjuer gjennomført med representanter fra Vox, og en lærer ved Rosenhof voksenopplæring. I tillegg har jeg brukt offentlige dokumenter for å beskrive situasjonen på området.

Et annet formål med dette kapittelet er dels å besvare forskningsspørsmål 2: Hvordan brukes de undersøkte tiltakene, og hvilken effekt har de? I analysen av ulike tiltak som kan øke den digitale kompetanse gjennom utdanning vil jeg også se på hvordan brukerne opplever disse tiltakene. I den forbindelse har jeg intervjuet elever ved Rosenhof voksenopplæring. Disse intervjuene har jeg supplert med funn fra INOVI-prosjektet. Dette er en nasjonalt prosjekt om IKT i norskopplæringen for voksne innvandrere utført av Vox.

Strukturen i dette kapitlet vil være som følgende: I avsnitt 6.1 vil jeg kort se på den digitale kompetansen hos den voksne befolkningen i Norge generelt, etterfulgt av en kort presentasjon av innvandrernes oppfatning av egen kompetanse. Denne gjennomgangen vil jeg se i

sammenheng med hvorfor voksne trenger digital kompetanse. Deretter vil jeg i avsnitt 6.2 se på norske myndigheters målsetning for digital kompetanse. Voksnes rett til utdanning vil være hovedfokus i kapittel 6.3. Dette vil jeg koble opp mot innvandreres rett til norskundervisning. Dernest vil jeg i kapittel 6.4 se på hvordan voksne innvandrere kan tilegne seg digital kompetanse gjennom utdanning. Jeg vil først se på hvordan digitale hjelpemidler kan brukes i norskundervisningen. Deretter vil jeg analysere et IKT kurs ved Rosenhof voksenopplæring. Til slutt vil jeg gi en kort beskrivelse av hvordan læring av digital kompetanse i arbeidslivet kan skje.

6.1 Manglende digital kompetanse

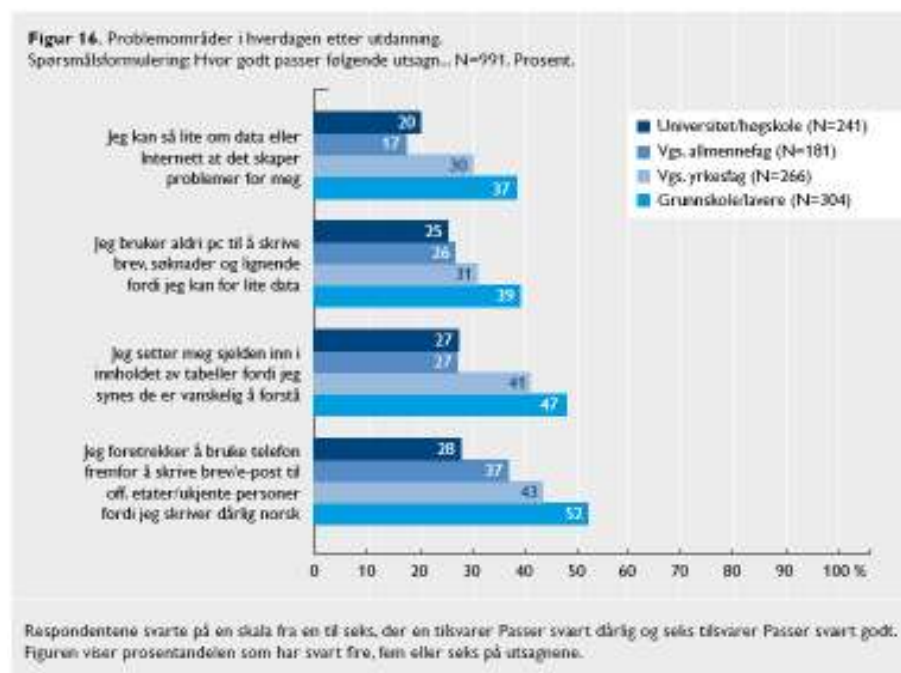
Funn fra statistikkområdet ”IKT i husholdningen” fra 2. kvartal 2007 viser at hele 27 % ønsker å bruke Internett mer enn de gjør i dag. Begrunnelsene for at Internett brukes mindre enn ønsket varierer. Det som er interessant i denne sammenhengen er at hele 46 % nevner mangel på egne ferdigheter eller kunnskap som årsak. Det er viktig å understreke at for personer mellom 16 og 24 år er det kun 19 % som nevner dette. Variablene som er lagt til grunn i denne undersøkelsen er kjønn, alder, utdanning og arbeidssituasjon (Statistisk sentralbyrå 2007b). Innvandrere er ikke tatt med som egen variabel i denne undersøkelsen. I følge Statistisk sentralbyrå er det mulig å søke opp landbakgrunn gjennom opplysninger hos Folkeregistret, men dette er ikke vanlig praksis da dette er ressurskrevende. Videre er dette noe det må informeres om før undersøkelsen gjennomføres¹³¹, jamfør kapittel 4.1.1.

Undersøkelsen ”Like og forskjellige, om grunnleggende ferdigheter blant voksne ikke-vestlige innvandrere i Oslo” er en kvantitativ undersøkelse gjennomført av Vox høsten 2006. Formålet med undersøkelsen er å gi et bedre kunnskapsgrunnlag på hvordan voksne ikke-vestlige innvandrere oppfatter egne ferdigheter. Utvalget i denne undersøkelsen består av innvandrere fra Pakistan, Somalia, Irak og Vietnam¹³². De er i alderen 18-65 år, og er alle bosatt i Oslo (Vox 2007e).

¹³¹ Fodnesbergene, prosjektleder for Reise- og ferieundersøkelsen ved Statistisk sentralbyrå [e-post 22. august 2007]

¹³² Dette er de fire største innvandrere gruppene med ikke-vestlig bakgrunn i Oslo. Intervjuene er gjennomført over telefon enten på eget morsmål eller på norsk.

I figuren under presenteres innvandrernes vurdering av egne ferdigheter, og noen utsatte problemområder. Figuren indikerer at 37 % av voksne innvandrere med ikke-vestlig bakgrunn og med utdanning tilsvarende grunnskole eller lavere, mener de har så dårlige data og internettferdigheter at det skaper problemer for dem i hverdagen. Tilsvarende mener 20 % av ikke-vestlige innvandrere med høyere utdanning at manglende data og internettferdigheter skaper problemer (Vox 2007e).



Figur 6-1 Problemområder i hverdagen etter utdanning (Vox 2007e:26)

Funnene fra "IKT i husholdningen" og "Like og forskjellige, om grunnleggende ferdigheter blant voksne ikke-vestlige innvandrere i Oslo" viser at mange voksne har problemer med å få utført det de ønsker ved hjelp av informasjonsteknologi. En kan stille seg spørsmålet: "Hvorfor trenger voksne digital kompetanse?" Manglende kunnskap kan føre til en ekskludering fra informasjonssamfunnet (Norris 2001, Selwyn 2002, Servon 2002, St. meld nr 17(2006-2007) og Warschauer 2004). Kunnskap vil i mange tilfeller være en forutsetning for å kunne ta i bruk informasjonsteknologien. I dagens samfunn er det en forutsetning å beherske IKT som hjelpemiddel på et minimum nivå for å kunne betjene automatiserte tjenester, både private og offentlige. Videre er det avgjørende for å kunne delta effektivt og på lik linje i arbeidslivet. Det er også en forutsetning for å kunne utføre dagens foreldrerolle på en tilstrekkelig god måte (Vox 2006: 33-34). Holen i Integrerings- og mangfoldsdirektoratet fremhever at i mange kommuner er det vanlig å søke barnehageplass, skolefritidsordning og skole via nett. Ukeplan for barna kommer på skolens intranett, hvor foreldre får tilgang via

passord. Der kan foreldrene følge med på barnas arbeid, få beskjeder og informasjon fra lærere og skoleledere¹³³. Fra et *eBorgerperspektiv* vil de som ikke behersker IKT på en tilstrekkelig måte miste muligheten for elektronisk kommunikasjon som er ment å gjøre hverdagen billigere og mer effektiv. Voksne trenger med andre ord digital kompetanse i ulike arenaer. Ikke bare i arbeidslivet er denne kompetansen avgjørende for å kunne delta på lik linje, men også som privatperson og samfunnsborger. Denne gjennomgangen viser hvorfor digital kompetanse er viktig i forhold til digitale skiller debatten. I neste avsnitt vil jeg kort ta for meg hvordan norske myndigheter forholder seg til digital kompetanse.

6.2 Myndighetenes målsetning for digital kompetanse hos voksne

Rapporten ”Program for digital kompetanse 2004-2008” ble lansert av Utdannings- og forskningsdepartementet i 2004. Den favner bredt og har som visjon å gi digital kompetanse til alle. Et av satsningsområdene er digital kompetanse i utdanningen. Rapporten er rettet mot hele utdanningssektoren, og har derfor også fokus mot voksne. Tiltak for den voksne befolkning vil ofte ha noe annen karakter enn tiltak for resten av den lærende befolkningen, fordi mange innen denne gruppen ikke benytter IKT daglig. Digital kompetanse vil derfor være en viktig faktor innen etter- og videreutdanning av voksne, nettopp fordi denne kompetansen kan være med på å forhindre utstøtning fra arbeidslivet (Utdannings- og forskningsdepartementet 2004: 21). Myndighetenes målsetninger for digital kompetanse hos voksne må settes i et *eBorgerperspektiv*. ”Dette betyr at voksne skal kunne utnytte de muligheter elektronisk kommunikasjon gir for eksempel gjennom medienes nettsider, elektronisk innlevering av selvangivelsen, banktjenester på nett, e-handel, innhenting av offentlig og privat informasjon” (ibid: 22). I tillegg trekkes Vox som er nasjonalt senter for læring i arbeidslivet, frem som en viktig aktør når det gjelder ivaretagelse av voksnes læring (ibid: 36).

Stortingsmelding nr 17 (2006-2007) ”Eit informasjonssamfunn for alle” fremhever at regjeringen vil øke fokuset på digital kompetanse. Det er et ønske om å legge bedre til rette for utsatte gruppe som eldre og personer som står utenfor arbeidslivet. Det henvises også til

¹³³ Holen, avdeling for arbeid og kvalifisering ved Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) [Intervju 22. oktober 2007]

”Program for digital kompetanse 2004-2008” og Vox i regjeringens målsetninger for digital kompetanse.

Verken IKT eller digital kompetanse er nevnt som eget satsningsområde i den siste stortingsmeldingen på området integrering (Stortingsmelding nr 49 (2003-2004)). Holen i Integrerings- og mangfoldsdirektoratet hevder at selv om IKT ikke er nevnt i denne meldingen er dette noe som ligger implisitt. Hun understreker at det å ha basisferdigheter i IT, samt å ha tilgang til nødvendig utstyr er svært viktig i dagens samfunn. Nettbaserte offentlige tjenester blir mer og mer vanlige, og dersom du ikke har digitale kompetanse eller utstyr, blir du marginalisert¹³⁴.

I den videre fremstillingen vil jeg til å se nærmere på hvordan voksne kan tilegne seg digital kompetanse innen to arenaer. Dette er henholdsvis utdanning og arbeidsliv.

6.3 Voksnes rett til utdanning

Utdanning trekkes ofte frem som en viktig arena for å lære IKT (ITU 2005). Allerede i den første stortingsmeldingen på området integrering var det bred politisk enighet for at innvandrere skal ha lik mulighet som nordmenn til voksenopplæring. På grunn av innvandrernes spesielle situasjon kan det ofte være ønskelig med spesielle opplæringstiltak for utlendinger (St. meld nr 39(1973-1974). Når det gjelder norskopplæring er det viktig å ta forbehold om at innvandrere tilegner seg språket i ulikt tempo. I Stortingsmelding nr 17 (1996-1997) utdypes det hvordan tilpasset opplæring kan skje. Problemer med teoretisk tilnærming av språk kan for eksempel forebygges gjennom læring på arbeidsplassen. Videre fremheves viktigheten av at opplæringen tilpasses den enkeltes bakgrunn og planer for fremtiden. I tillegg påpekes det at informasjonsteknologi kan brukes til å tilrettelegge undervisningen og selvstudium. Utdannelse er en viktig indikator for deltakelse på alle områder i samfunnet (St. meld nr 17 (1994-1995)). Like muligheter i utdanning er også et av satsningsområdene i Stortingsmelding nr 49 (2003-2004) ”Mangfold gjennom inkludering og deltakelse - Ansvar og frihet”, som er den siste meldingen på integreringsområdet.

¹³⁴ Holen, avdeling for arbeid og kvalifisering ved Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) [Intervju 22. oktober 2007]

Grunnoppfølgingen for voksne er strukturert på kommunalt eller fylkeskommunalt nivå (Vox 2006: 5). Dette kan føre til variasjon mellom ulike kommuner. I oppgavens videre fremstilling vil jeg kun forholde meg til Oslo kommunes tilbud. Her er det viktig å understreke at tilbudet i Oslo for voksne innvandrere mest sannsynlig er mer variert enn landsgjennomsnittet da de fleste innvandrere er bosatt nettopp i Oslo.

All voksenoppfølging i Oslo kommune er samlet i en enhet, Oslo voksenoppfølging. I dag tilbyr Oslo voksenoppfølging norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere, grunnskole, videregående oppløring og spesialundervisning (Oslo kommune 2007b). Utdanningsbehovet gjelder ikke bare innvandrere, men også nordmenn. I tråd med studieobjektet i denne oppgaven vil innfallsvinkelen i den videre fremstillingen være voksenoppfølging for innvandrere. Jeg kommer derfor til å konsentrere meg om norskoppfølgingen for voksne innvandrere.

I Oslo tilbys det voksenoppfølging på 10 forskjellige steder. Norskoppfølging for voksne innvandrere tilbys ved Rosenhof, Smedstua og Skullerud. Grunnskole for voksne tilbys ved Sinsen, Rosenhof, Smestua og Skullerud. Videregående oppløring gis ved Sinsen. Spesialundervisning kan fås ved Åsen og Skullerud (Oslo kommune 2007c). Hvorvidt denne undervisningen er gratis eller om deltakeren må betale, bestemmes blant annet ut fra type opphold. Hvilken type oppholdstillatelse og når du fikk den kan være avgjørende for å få gratis undervisning. De som faller inn under lov om introduksjonsordning og norskoppfølging for nyankomne innvandrere¹³⁵ (heretter introduksjonsloven), jf introduksjonsloven § 2 har både *rett* og *plikt* til å følge undervisning i norsk og samfunnsfag. I uttrykket *rett* ligger det at utdanningen er gratis. Deltakerne på introduksjonsprogrammet vil også motta introduksjonsstøtte i den tiden de deltar på programmet. Det er ikke hensiktsmessig at innføringen av et obligatorisk norskoppfølgingskurs skal føre til at deltakerne skal måtte gå på sosialhjelp i den tiden det tar å gjennomføre programmet (NOU 2001 nr 20). *Plikten* innebærer at innvandrere må ta 300 timer norsk for å få bosetningstillatelse¹³⁶. Innføringen av denne loven viser en nytenkning innen integreringspolitikken. Den gir ikke bare utvidende rettigheter og plikter til nyankomne flyktninger, men kommunene forplikter også til et

¹³⁵ Se også kapittel 7.2 for en grundigere gjennomgang av introduksjonsloven.

¹³⁶ Bosetningstillatelse gir rett til opphold og til å ta arbeid uten tidsbegrensning, jmfør utlendingsloven § 12.

individuelt program knyttet til utbetalingen av introduksjonsstøtten (Gran og Scoufia 2005: 93).

Kravet om 300 timer norskopplæring gjelder for alle som har fått innvilget opphold etter 1. september 2005, og som ønsker bosetningstillatelse uansett oppholdstillatelse (utlendingsloven § 12). Dessuten har familieegjenforente med personer som har bosettingstillatelse og familieegjenforente med norske eller nordiske borgere rett til gratis norskundervisning, men disse faller ikke inn under introduksjonsordningen og har derfor ikke krav på støtte. Videre har arbeidsinnvandrere utenfor EFTA/EØS-området og personer som kommer til landet på grunnlag av familieegjenforening med dem en plikt til norskundervisning, men ikke rett til gratis opplæring. Studenter, au pairer og andre med midlertidig opphold, nordiske borgere og personer med opphold etter EFTA/EØS-regelverket har verken plikt eller rett til norskundervisning (introduksjonsloven § 17). For personer som fikk oppholdstillatelse før 1. september 2005 gjelder en overgangsordning frem til 2010. I dette ligger det ikke et krav om plikt til å delta på undervisningen, men de samme gruppene som nevnt ovenfor har rett til gratis norskundervisning (Velkommen Oslo 2007d).

Norskopplæringen er strukturert i tre spor. Spor 1 er beregnet på personer med liten eller ingen skolegang fra hjemlandet. Spor 2 er tilrettelagt for de som har en del skolegang, mens spor 3 er forbeholdt de med god allmennutdanning. Dette er en utradisjonell utforming, og skiller seg fra det øvrige læreplanverket. Dette begrunnes ut fra at målgruppen er svært forskjellige. Det er derfor nødvendig for læreren å ha en helhetlig oversikt, for så å kunne gå mer i detalj på de ulike sporene (Utdannings- og forskningsdepartementet 2005).

6.4 Ulike tiltak som kan øke voksnes digital kompetanse i regi av utdanning

Det er ofte slik at personer som ikke er i arbeid eller ikke benytter IKT i sitt daglige arbeid, har dårligere IKT-ferdigheter enn resten av befolkningen (Utdannings- og forskningsdepartementet 2004). Jeg vil i dette avsnittet ta for meg noen programmer og tiltak som kan føre til økt digital kompetanse i regi av utdanning og kurs. Her er det viktig å skille mellom programmer som har til formål å gi brukeren bedre IKT-ferdigheter og digitale hjelpemidler i norskopplæringen. La oss starte med det siste først.

6.4.1 Digitale hjelpemidler i norskopplæringen

Digitale læremidler i norskopplæringen er blant *annet Migranorsk, samfunnet Norge, NorskPluss, Veien inn, Veien Videre, Norsk Basis, Lexin og Grei* (Vox 2007c).¹³⁷

Litt over halvparten av de elevene jeg intervjuet på Rosenhof voksenopplæring hadde brukt dataprogrammer i undervisningen. Samtlige av de som hadde benyttet dataprogrammer i undervisningen var positive til dette hjelpemiddelet. Et par av kandidatene fremhevet at fordelen ved disse dataprogrammene er at en med en gang får vite hva som er galt svar. I tillegg fremhevet noen kandidater viktigheten av å kunne høre på tekster, for å forbedre sin egen uttale. Videre var det en del som poengterte at disse programmene var med på å gjøre undervisningen mer interessant¹³⁸. På konferansen ”Den digitale skolesekken – digital kompetanse mellom gata og skolen”¹³⁹, var det bred enighet om at bruk av dataprogrammer i undervisningen har flere fordeler. Det ble blant annet fremhevet at bruk av IKT i utdanningen kan ses på som en motivasjonsfaktor i den videre læringen. Fordelen med å benytte digitale programmer i norsk opplæringen er at eleven får mulighet til å både tilegne seg norsk kunnskaper og kunnskaper om IKT (KIM 2007). Flere av kandidatene fra Rosenhof voksenopplæring fremhevet også disse poengene i forhold til digitale hjelpemidler i norskundervisningen. Ingen av elevene jeg intervjuet hadde noe negativt å utsette på bruk av dataprogrammer i undervisningen.

Et annet viktig poeng ved digitale hjelpemidler i undervisningen er økt mulighet for selvstudium. Digitale hjelpemidler kan føre til økt læringskurve hjemme. Gjennom intervjuene med elever på Rosenhof voksenopplæring kom det frem at IKT både læres hjemme og på skolen. På spørsmålet om hvor elevene lærer mest om IKT, er svaret jevnt fordelt mellom skole og hjemme¹⁴⁰.

¹³⁷ Jeg kommer ikke til å analysere den pedagogisk og tekniske standarden til disse programmene, men har valgt å nevne noen for å vise at det finnes mange ulike program med like formål.

¹³⁸ Elever ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

¹³⁹ Den digitale skolesekken – digital kompetanse mellom gata og skolen. En formidlingskonferanse fra forskningsprogrammet ”kommunikasjon, IKT og medier- (KIM)” torsdag 27.september 2007 i Oslo Forum Kurs- og konferansesenter, Grev Wedels Plass, 0151 Oslo

¹⁴⁰ Elever ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

I skoleårene 2003-2004 og 2004-2005 utførte Vox et nasjonalt prosjekt ”IKT i norskopplæringen for voksne innvandrere, INOVI– prosjektet”. Hovedmålet med prosjektet har vært å øke bruken av IKT i norskopplæringen for voksne innvandrere, samt å gi større mulighet for tilpasset undervisning til den enkelte. 15 kommuner deltok i prosjektet. Utvalgsriteriene har vært geografisk spredning, stor og små kommuner, bokmål og nynorsk, kommuner med og uten erfaring med bruk av IKT i opplæringen samt kursdeltakere med ulike nivå i norsk.

Erfaringer fra de ulike prosjektkommunene viser store variasjoner mellom kommunene på teknisk utstyr og hvor mange timer som var avsatt til IKT-opplæring. Tilgjengeligheten på antall maskiner i de ulike kommunene ligger det ingen klare tall på, men alle opplæringsstedene hadde egne datarom. De ulike lærestedene møtte på ulike praktiske problemer som følge av for eksempel gamle maskiner og trege nettløyn (Vox 2005).

Prosjektet hadde også som formål å belyse hvilken grad og på hvilken måte IKT i opplæringen¹⁴¹ har ført til en bedre individuell tilpasning. På dette spørsmålet svarte en av kommunene at det er lettere å jobbe i sitt eget tempo og med egne ting når data benyttes. En annen trekker fram at elevene jobber mer selvstendig og med ulike oppgaver. På denne måten får læreren bedre tid til å hjelpe dem som trenger det. Videre fremheves det at ingen må sitte og vente lenge, men alle er hele tiden aktive. En annen skole fremhever at IKT er et virkemiddel, en metode som supplerer de øvrige metodene på stedet (Vox 2005:19). Dette kan tyde på at ved IKT som virkemiddel blir det lettere å realisere en individuell tilpasning. På den annen side fremhever en god del av kommunene at det er stor forskjell mellom svake og sterke elevers utbytte av IKT-opplæringen. Derfor er det viktig å hjelpe deltakerne til å utvikle gode læringsstrategier. Det er vanskelig å si med sikkerhet hvorvidt IKT i norskopplæringen har ført til endring i læringseffekten. Den digitale kompetansen har økt hos alle deltakerne, både lærere og elever gjennom prosjektet (Vox 2005).

¹⁴¹ Funn fra INOVI-prosjektet viser at det i hovedsak er tre grupper programmer som benyttes i norskopplæringen. Dette er for det første internetbaserte interaktive opplæringsprogrammer. Den andre gruppen av programmer er utviklet spesielt for målgruppen, i form av oppgaver og øvelser på cd-rom. Noen av disse programmene er også interaktive. Den siste gruppen omfatter programmer som tekstbehandling, regneark og e-post (Vox 2005).

6.4.2 Opplæring i IKT

I dette avsnittet vil jeg først ta for meg eksempler på cd-rom som kan brukes for å lære digital kompetanse. Deretter vil jeg ta for meg et eksempel på IKT-kurs.

Et eksempel på et tiltak som kan føre til økt digital kompetanse er selvstudium. Vox har utarbeidet gratis cd-rom for dataopplæring¹⁴². ”Data på lett norsk” ble utgitt i 10.000 eksemplarer, og Vox har fått mange positive tilbakemeldinger på den. Dette cd-rommet er i utgangspunktet beregnet på minoriteter. I 2006 kom ”Lær data på 1-2-3 ABC pc” og er beregnet på alle. Denne utgivelsen er oppdatert i forhold til ”Data på lett norsk”. Blant annet med at det fokuseres mer på Internett og mindre på tekstbehandling. Cd-rommet inneholder dessuten også en engelsk versjon. Det er også mulighet til å oversette den til andre språk, men da kreves det spesielt høy digital kompetanse (ibid).

Svært få av de elevene jeg intervjuet på Rosenhof voksenopplæring kjente til ”Data på lett norsk” og ”Lær data på 1-2-3 ABC pc”. Av mine informanter var det kun to stykker som kjente til ”Data på lett norsk”. En fremhever at han har brukt dette programmet, men at det var for lett¹⁴³. Den andre informanten fortalte at hun hadde lært å bruke mus ved hjelp av ”Data på lett norsk”¹⁴⁴. Mange av elevene jeg intervjuet ble derimot svært interessert i disse programmene da de fikk spørsmål om dem.

Hvorvidt den smale kjennskapen til ”data på lett norsk” og ”Lær data på 1-2-3 ABC pc” er representativt for virkeligheten kan diskuteres, jamfør 3.5. Uansett peker dette funnet på at disse programmene er lite utbredt blant en viktig målgruppe. I forhold til debatten om digitale skiller er det viktig å understreke at tiltak som disse cd-rommene på den ene siden kan utjevne det digitale skillet. På den annen side kan ulikhet i hvorvidt en blir tilbudt disse cd-rommene skape større skiller. Servon stiller spørsmål ved strategien som er brukt for å få teknologien inn i skolen. Hun hevder tilbudet både er mangelfull og urettferdig (Servon 2001). Betegnelsen mangelfull sikter til utdanningspolitiske spørsmål som blant annet hvilke

¹⁴² 1. utgivelse Dill@ hadde til formål å gi en innføring i enkel datamaskin bruk. Den var beregnet for alle, men viste seg at denne var litt vanskelig, og da spesielt for minoritetsspråklige (Alnæs, seniorrådgiver ved Vox - nasjonalt senter for læring i arbeidslivet [Intervju 24.september 2007]).

¹⁴³ Mann 35 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

¹⁴⁴ Dame 39 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

forutsetninger lærere har for å undervise i IKT. Det omhandler også hvordan IKT er integrert i undervisningen. Urettferdig omhandler forskjeller i hvordan IKT-materiale disponeres. Cd-rommene til Vox kan gi mye hjelp til rett målgruppe, men det forutsetter at denne gruppen har tilgang til materialet. På samme måte kan kurs for opplæring i IKT være skjevt fordelt. Det er stor variasjon for hvor og hvordan det tilbys IKT kurs for innvandrere¹⁴⁵. I rapporten ”Et digitalt kompetanseløft for alle? En midtveis rapport for digital kompetanse 2004-2008” fremheves viktigheten av at det offentlige utvikler gode muligheter for voksnes læring: ”...privatisering av læringsarenaer bidrar til å opprettholde og skape nye digitale ferdigheter” (Utdanningsdirektoratet 2007: 4). Under vil jeg gi et eksempel på et IKT-kurs ved Rosenhof voksenopplæring.

IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring

Høsten 2007 har Rosenhof voksenopplæring 6 IKT klasser hvor det undervises 4 timer i uken. Dette er en frivillig ordning og de som ønsker kan delta, forutsatt at det er ledig kapasitet på et av kursene. Jeg fikk inntrykk av at dette er et svært populært tiltak. Alle de elevene jeg intervjuet var svært fornøyd med å kunne ta del i dette kurset. I skrivende stund har Rosenhof voksenopplæring planer om å utvide dette tilbudet, dette vil mest sannsynlig skje fra høsten 2008¹⁴⁶. Formålet med undervisningen er å forberede elevene til eBorger-testen. eBorger består av opplæring og en eBorger-test. Opplæringen kan enten utføres som et selvstudium (opplæringsmateriell i form av bøker og cd-rom finnes), opplæringen kan også foregå på Internett eller du kan gå på kurs. Testen kan du ta hjemmefra eller en annen plass der det er internettilgang. Pensum til eBorger-testen består av enkel innføring i datamaskinens basisverktøy, enkel tekstbehandling, grunnleggende Internett og e-post bruk, samt hvordan finne informasjon på nettet og sikker bruk. Når en kandidat har gjennomført testen får han eller hun en nål som bevis på at vedkommende er en eBorger (eBorger 2007).

Pettersen er lærer ved Rosenhof voksenopplæring og underviser to klasser i IKT. Hun har utarbeidet en egen *eBorger-kursmappe* som hun bruker i undervisningen. Det er viktig å

¹⁴⁵ ”Damer og data – en satsning for fremtida” er et prosjekt som Oslo kommunes Enhet for mangfold og integrering (EMI) har fått støtte fra Fornyings- og administrasjonsdepartementet. Prosjektet skal være et tilbud til ikke-vestlige kvinner med manglete dataferdigheter (Kjetil Hegna (2007): *Flere minoritetskvinner på nett* I Utrop 1.-14. november 2007: 3). Dette er et nystartet prosjekt, som det kunne vært interessant å analyses i denne oppgaven. I og med at det er i startfasen mangler det fortsatt informasjon om prosjektet.

¹⁴⁶ Pettersen, lærer ved Rosenhof voksenopplæring [Intervju 11. oktober 2007]

understreke at denne mappen fortsatt er under utvikling, og kun er ment som illustrasjon på hvordan undervisningen kan legges opp. eBorger-kursmappen er utarbeidet som et læreverktøy for de som skal ta eBorger-testen. Kursmappen er tredelt. Den første delen omhandler tekstbehandling. Andre del av kurset skal gi en innføring i Internett, herunder hvordan finne informasjon på Internett og bruke Internett til enkle tjenester som bank, bestilling av helsetrygdekort, bytte fastlege, bestille togbilletter etc. Kursets tredje del tar for seg e-post¹⁴⁷.

De to klassene til Pettersen er delt inn etter hvilket nivå elevene er på. Det er derfor en klasse for lavere nivå og en for høyere nivå. Pettersen forteller at den svake gruppen trenger mye veiledning. Her har deltakerne både lave norsk ferdigheter og lav digitale kompetanse. For å få noe ut av undervisningen er det viktig med få elever i hver klasse. Ofte har elevene så svake språkferdigheter at det er vanskelig for dem å bruke språket som instruksjon. Det å benytte det norske språket som redskap er en modningsprosess, og personer som ikke har utdanning har store problemer med dette. For denne gruppen er det ikke mye hjelp i en bok. Det er viktig å understreke at de elevene som deltar i disse klassene er veldig motiverte (ibid).

I neste avsnitt vil jeg analysere eBorger-testen og eBorger-kursmappen i forhold til rammeverket til Vox for digital kompetanse.

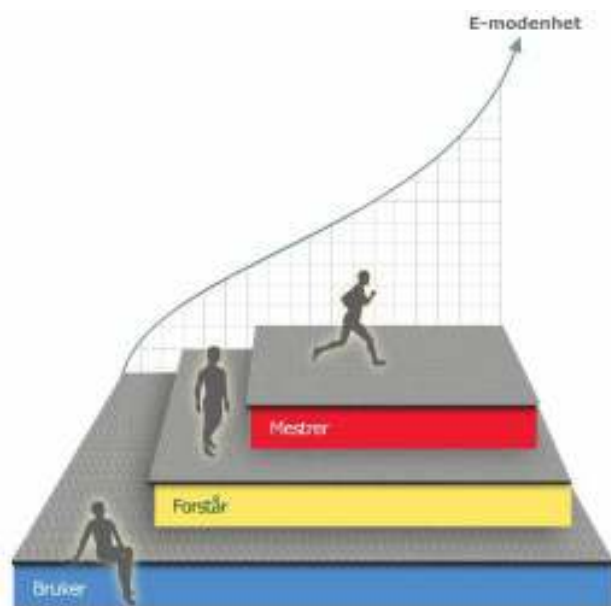
Rammeverk for digital kompetanse

I kapittel 2.2.5 gikk jeg gjennom ulike tilnærminger på digital kompetanse. I dette avsnittet vil jeg presentere et rammeverk Vox har utviklet for digital kompetanse. Dette rammeverket består av kompetansetrappen, se figur 6-2 der hvert trinn har kompetansemål knyttet til seg. Kompetansetrappen illustrer at desto høyere trinn en person befinner seg på, vitner om en høyere grad av eModenhet. Kompetansemålene fremstiller ulike mål for brukeren.

Kompetansemålene på *nivå 1* beskriver den minimumskompetanse en person må inneha for å kunne ta del i offentlige og private tjenester ved hjelp av Internett. I dette ligger det at brukerne skal kunne forholde seg til digital informasjon. På nivå 1 bør brukeren kunne bruke Internett til å søke informasjon. Som privat person og samfunnsborger innebærer dette å kunne ta i bruk Internett der det tilbys i det offentlige rom, samt å betjene billettautomater og

¹⁴⁷ Pettersen, lærer ved Rosenhof voksenopplæring [Intervju 11. oktober 2007]

minibanker. Herunder ligger det også et krav om å kunne bruke passord og pin-koder på en sikker måte. Brukerne som befinner seg på dette nivået bør kunne bruke søkemotorer, sende tekstmeldinger, beherske vedlegg i e-poster, levere selvangivelse på nett og benytte enkle tekstbehandlingsverktøy (Vox 2007a).



Figur 6-2 Kompetansetrappen (Vox 2007a)

På *nivå 2* har brukeren en oppsøkende og selvstendig kompetanse i forhold til digital selvbetjening. En bruker som befinner seg på dette nivået forstår strukturen i bruk av digitale verktøy, og kan ta i bruk nye og lignende verktøy uten omfattende innføring. På den annen side utnytter sjelden personer som befinner seg på dette nivået alle muligheter som ligger i ulike systemer eller programvare. En bruker på nivå 2 skal kunne forholde seg aktivt til digital informasjon, bearbeide informasjonen og bruke den i nye situasjoner (Vox 2007a).

Kompetansemålene på *nivå 3* betegner den kompetansen som er nødvendig for å være en interaktiv, kreativ, kritisk og sikker bruker av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Brukere som befinner seg på dette nivået utfører avanserte vurderinger av nytteverdien av ulike verktøy og tjenester, og på bakgrunn av disse vurderingene velger det verktøyet som er mest hensiktsmessig i forhold til de oppgaver som skal løses. På nivå 3 skal brukeren forstå og aktivt kunne bruke sammensatt digital informasjon til å trekke egne slutninger og kommunisere selvstendig (Vox 2007a).

I den videre fremstillingen vil jeg analysere eBorger-kursmappen i forhold til kompetansemålene til Vox. Eksemplene i denne gjennomgangen angående hva brukeren skal kunne benytte seg av under de ulike nivåene er hentet fra Vox og er kun ment som illustrasjoner. I dette ligger det at dette ikke er noen uttømmende liste.

eBorger-kursmappen og rammeverket til Vox

Pettersen kjenner til dette rammeverket, men det er ikke noe hun benytter aktivt i undervisningen. I følge Helljesen i Vox er kompetansetrappen kun en visualisering av rammeverket og må ses i sammenheng med kompetansemålene, læreveiledning og kursdesign¹⁴⁸. eBorger-kursmappen som Pettersen bruker i undervisningen kan tilpasses elever på ulike nivåer. Dette lar seg gjøre fordi det er små klasser og elevene får mye individuell veiledning. Til den svakeste gruppa hentes det ofte øvelser fra læreboka. På denne måten kan elevene forholde seg til tekster som de kjenner fra før når de løser oppgaver relatert til IKT. Dette kan for eksempel være til å skrive inn en kjent tekst fra læreboka i ”Word”¹⁴⁹. Et relevant spørsmål i denne sammenhengen er hvordan undervisningen legges opp for å nå målene på nivå 1 i rammeverket til Vox?

En person som befinner seg på nivå 1 er det som Vox omtaler som bruker(Vox 2007a). Han eller hun bør blant annet kunne tolke ikonene på skjermen, benytte digitale læringsplattformer og følge enkle instruksjoner i et opplæringsprogram. I undervisningen har Pettersen ofte brukt diktater, ved at elevene har måttet pugge ulike ikoner og hva de betyr. Dette har gitt resultater. Et annet mål med undervisningen er å lage eksempler og oppskrifter¹⁵⁰ på hvordan elevene skal kunne skaffe seg nødvendig informasjon. Elevene har ofte vansker med å forstå hvordan ulike skjemaer på nettet skal fylles ut. For å møte dette problemet har Pettersen laget ”kokebøker” for utfylling av viktige skjema. Et problem er imidlertid at disse skjemaene og sidene oppdateres ofte, og da må også ”eksemplene/ oppskriftene” oppdateres¹⁵¹.

¹⁴⁸ Helljesen, rådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet [Intervju 28. september 2007]

¹⁴⁹ Pettersen, lærer ved Rosenhof voksenopplæring [Intervju 11. oktober 2007]

¹⁵⁰ **Eksempel på hvordan bestille Europeisk helsetrygdekort:** Hvis du er medlem av den norske folketrygden, kan du få europeisk helsekort. Kortet gir deg rett til den samme lege- og sykehusbehandling som innbyggerne i det landet du besøker. Dette kortet gjelder i alle EU og EØS land. Det er gratis. – Gå til **nav.no** – På venstre side klikker du på **Bestill europeisk helsetrygdekort** – Skriv inn personnummeret ditt. –Klikk på om du vil ha kort til ektefelle eller barn. –Klikk på bestill. – Kortet kommer i posten om ca en uke.

¹⁵¹ Pettersen, lærer ved Rosenhof voksenopplæring [Intervju 11. oktober 2007]

Å motta informasjon og kommunisere via skolens læringsplattformer (LMS) er en annen illustrasjon fra nivå 1. Mens bevisstgjøring av egne barn angående sikker bruk av Internett er et eksempel på kompetansemålene i nivå 2 (Vox 2007a). En del av informantene på Rosenhof fremhevet at foreldrerollen var en viktig motivasjon for å lære IKT.

”Jeg og datteren min som går i 4.klasse pleier å lære hverandre. Det er fint”¹⁵².

”Datteren min i 10.klasse bruker data, men hun vil ikke lære det til meg. Det er veldig dumt å ikke kunne hjelpe henne med lekser”¹⁵³.

Dersom foreldre i dag ikke behersker et minimum av IKT-kompetanse, vil det være vanskelig å kunne følge med i barnas læring. Som følge av dette har Vox utarbeidet et familieopplæringsprosjekt. Hensikten med dette prosjektet er at voksne og barn kan lære sammen. Formålet er å løfte hele familien, og dette gjelder både familier med lav utdanning og innvandrere. Prosjektet er inspirert fra det internasjonale prosjektet ”family learning”. I England har dette prosjektet spesielt hatt suksess. Her har det heller ikke vært så store utfordringer med å blande ”engelske familier” med minoritetsfamilier, noe som har vært mer problematisk i Norge. Årsaker til denne ulikheten kan være at utdanningssituasjonen er noe annen i Norge enn i England, tradisjonelt har det vært svært mange som tar høyere og lengre utdanning i Norge¹⁵⁴

eBorger-kursmappen tar ikke direkte høyde for at elevene skal lære hvordan å kommunisere gjennom læringsplattformer til skolen. På den annen side vil oppgavene og øvelsene i eBorger-kursmappen føre til en bedre forståelse for læringsplattformer. Dette kan på sikt føre til at det blir lettere å ta i bruk disse.

Illustrasjonene til Vox på nivå 1 favner litt bredere enn læreplanen i eBorger-testen. Læreplanen tar kun for seg bruk av Internett og tekstbehandling, mens illustrasjonene også tar høyde for andre IKT hjelpemidler som betalingsautomater og minibanker. eBorger-kursmappen som er utviklet av Pettersen tar heller ikke for seg andre IKT-hjelpemidler utover Internett og datamaskiner. Denne kursmappen er jo nettopp utviklet for å bestå testen, og da

¹⁵² Mann 42 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

¹⁵³ Dame 39 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

¹⁵⁴ Alnæs, seniorrådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet[Intervju 24.september 2007]

vil det være hensiktsmessig å forholde seg til læreplanen. Videre er det viktig å fremheve at IKT-kurset på Rosenhof må ses i sammenheng med annen undervisning som tilbys der. Alle elevene som deltar på disse kursene følger også annen undervisning på Rosenhof, blant annet i lærebøkene til norsk for fremmedspråklige gjennomgår det hvordan en minibank fungerer. På den annen side kan det hevdes at dersom elevene kjenner til Internett som teknologi vil det være lettere å ta i bruk betalingsautomater og minibanker. Uansett viser eksemplene over at eBorger-testen og kursmappen er mye snevrere enn illustrasjonene for hva en bruker på nivå 1 skal beherske. En kandidat trenger ofte noe mer enn kun eBorger-testen for å kunne kalle seg en ”fullverdig eBorger.”

”Vox har selvfølgelig ingenting i mot eBorger-testen, men vi forsøker ved eBorgerkonferansen å gå litt lengre hva gjelder eBorgerskap. Dette innebærer blant annet et *økonomisk perspektiv, demokratisk perspektiv og eModenhet*”¹⁵⁵.

Innholdet i eBorger-testen dekker på et overordnet nivå det økonomiske og til dels det demokratiske perspektivet. eBorger-testen kan ses som et minimum av kunnskap det er nødvendig å ha for å kunne ta i bruk offentlige og private tjenester digitalt. Som jeg alt har vært inne på i kapittel 4.4 og kapittel 5 gav intervjuene med elevene på Rosenhof inntrykk av disse elevene bruker Internett primært til å lese aviser, nettbank og til å holde kontakten med familie og venner i hjemlandet. De to første tjenestene kan karakteriseres som bruk på nivå 1. Kontakt med hjemlandet kan gjøres på ulike måter. Dette kan for eksempel være gjennom IP-telefoni. Brukeren kan da ha installert programmet selv eller fått hjelp av venner eller familie. Kontakten med hjemlandet kan derfor skje på et nivå som karakteriseres for bruken på nivå 1.

På nivå 2 og 3 i kompetansemålene til Vox blir eModenhet mer synlig. Eksemplene på nivå 2 omhandler blant annet å kjenne til informasjonskapsler (cookies), opprette mapper og undermapper for sikker lagring, installere trådløse nettverk, deltakelse i diskusjoner på nettet og sette inn bilder i et dokument. I tillegg er det et krav om å bevisstgjøre egne barn om sikker bruk av Internett. Kontakten med hjemlandet kan også skje ved hjelp av å sende dokumenter med bilder eller å delta i diskusjonsforum på nettet. På nivå 3 skal brukeren blant annet bruke ”døgnåpen forvaltning” interaktivt, kildekritikk, opprette egen webside og synkronisering av

¹⁵⁵ Helljesen, rådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet [intervju 28. september 2007]

egne lagringsenheter. Nivå 2 og 3 skal med andre ord illustrere hvordan IKT kan brukes selvstendig, sikkert og aktivt. Samt hvordan potensialet i teknologien kan utnyttes til det fulle (Vox 2007a). Eksemplene til Vox viser at nivå 2 og 3 både stiller krav til ferdigheter av ren teknisk karakter, men også hvordan IKT kan brukes effektivt og sikkert. Som følge av kontakten med hjemlandet kan innvandrerne oppmuntres til å utvide sin kunnskap, som på sikt kan føre til en bruk som tilsvarer mål beskrevet på et høyere nivå i kompetansetrappen. Mange av informantene på Rosenhof har et langt stykke igjen før de kan oppfylle kompetansemålene på nivå 2 og 3. Pettersen som er lærer ved Rosenhof mener dette er helt naturlig da disse elevene ikke har nok kompetanse til å utnytte alle de muligheter Internett gir. Det er noe som må komme senere¹⁵⁶.

Et annet moment med eBorger-kursmappen og eBorger-testen i forhold til innvandrere er språkbarrieren. Mange av elevene på eBorger-kurset behersker mange av eksemplene som er beskrevet over på sitt eget språk eller engelsk, men ikke på norsk. Et konkret eksempel på dette er hva ulike ikonene heter og hvordan de brukes. Både undervisningen på Rosenhof og eBorger-testen gjennomføres på norsk. I dette ligger det at brukergrensesnittet og alle læremidler er utviklet på norsk, hvilket betyr at dersom elevene kan dette på sitt eget språk eller engelsk, men ikke behersker norsk tilstrekkelig vil de ikke bestå eBorger-testen. To av elevene på kurset fremhevet nettopp at de er med på kurset for å lære seg det de allerede kan på norsk.

”Det vi lærer på dette kurset er litt lett. Jeg har brukt Internett og data mye tidligere, både på jobb og i studier. Men jeg må lære meg hva de ulike ikonene betyr på norsk”¹⁵⁷.

”Det er viktig å kunne bruke Internett på norsk, fordi jeg bor i Norge. Her lærer jeg hvordan jeg skal bruke data og Internett på norsk”¹⁵⁸.

I og med at eBorger-kurset går i tilknytning til norskkurs, er det viktig at undervisningen er på norsk. Det er ikke alle elevene her som behersker engelsk¹⁵⁹.

¹⁵⁶ Pettersen, lærer ved Rosenhof voksenopplæring [Intervju 11. oktober 2007]

¹⁵⁷ Dame 45 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

¹⁵⁸ Mann 29 år, elev ved IKT-kurs på Rosenhof voksenopplæring høst 2007 [Intervju]

¹⁵⁹ Pettersen, lærer ved Rosenhof voksenopplæring [Intervju 11. oktober 2007]

6.5 Læring i arbeidslivet

Jeg vil i dette avsnittet gi en kort presentasjon av konkrete tiltak som er utarbeidet for å øke voksnes digitale kompetanse i arbeidslivet. Disse tiltakene er beregnet på hele den voksne befolkningen og er ikke noe særtiltak for personer med innvandringsbakgrunn. Ingen av elevene på IKT-kurset ved Rosenhof voksenopplæring har deltatt på kurs i regi av sitt arbeid, og jeg har derfor ikke data på hvordan disse tiltakene oppleves av brukerne.

I Stortingsmelding nr 17 (2006-2007) oppfordrer regjeringen offentlige virksomheter til å øke den digitale kompetansen ved å innføre samarbeid mellom arbeidslivet og ideelle virksomheter (St. meld nr 17 (2006-2007)). I dette samarbeidet er Vox en viktig aktør. Vox tilbyr ikke egne kurs, men veileder arbeidsgivere, og gjennom regjeringenes ”Program for basiskompetanse i arbeidslivet” (heretter BKA) gis både private og offentlige virksomheter tilskudd til grunnleggende opplæring i IKT. Formålet med programmet er å gi voksne den kompetanse som er nødvendig for å møte de krav arbeidslivet stiller, og å forhindre utstøtning fra arbeidslivet. Videre er det et poeng at finansieringsordningen skal være enkel og attraktiv for bedrifter og offentlige virksomheter som skal iverksette opplæring. Bevisstgjøring og åpenhet rundt behovene for å styrke basiskompetanse, herunder digital kompetanse er også et viktig mål for programmet (Vox 2007d).

Winsnes jobber som rådgiver i Vox, og hun fremhever at det er viktig å knytte opplæring mot arbeidsplassen. Slik som arbeidsmarkedet er nå, gir det mulighet for opplæring etter at arbeidstakerne er ansatt. Her er det viktig å understreke at denne opplæringen skal skje *på* arbeidsplassen, og ikke *i* arbeidsplassen. I dette ligger det et behov for at undervisningen er vedvarende, og det skal det være gode økonomiske rammer for i dag. Dessuten er det et poeng at undervisningen skjer i arbeidstiden, slik at flest mulig kan delta. Personer med minoritetsbakgrunn har ofte lange arbeidsdager (ofte to jobber), og da vil kurs og undervisning på fritiden bli nedprioritert. Fra et likestillingsperspektiv er det viktig at undervisningen finner sted i arbeidstiden. Det er sjelden kvinner har tid til å gå på kurs om kvelden, fordi da skal de ta seg av hjem og familie. Istedenfor lekser (i og med at dette er noe som må gjøres etter arbeidstid) kan det gis oppgaver som kan løses i arbeidstiden, og i tråd med arbeidsoppgavene. Yrkesgrupper som spesielt har behov for opplæring er

renholdspersonale, hjelpepleiere og barnehageassistenter. Her er det også viktig å understreke at arbeidsgivere har et ansvar for alle, dette er ikke noe særtiltak for innvandrere¹⁶⁰.

”InterAct modellen¹⁶¹” er et konkret eksempel på et opplæringstiltak som kan anvendes i ulike virksomheter, og er en modell for Internettbaserte læringsaktiviteter. Dette er et rollespill der deltakerne skal løse ulike oppgaver gjennom en Internettbasert læringsplattform, som er passordbeskyttet. Denne modellen er blant annet benyttet på Akershus Universitetssykehus i forbindelse med opplæring av hjelpepleiere i nye varslingsrutiner¹⁶².

Både BKA og ”InterAct modellen” er tiltak som befinner seg på et bedriftsnivå, og i utgangspunktet er det bedriftens ledelse som må ta initiativ dersom de ansatte skal få bedret sin digitale kompetanse. På den andre siden kan disse tiltakene eller prosjektene føre til en bevisstgjøring som resulterer i at fagforeningen eller at den tillitsvalgte på en arbeidsplass setter press på ledelsen for å få gjennomført den opplæringen de ansatte trenger. Her er det viktig å understreke at opplæringen skal ta utgangspunkt i det de ansatte trenger opplæring i. Det er lett å motivere voksne til å begynne på datakurs, men det er et høyt frafall. De lærer seg verktøyet, men ikke innholdet. Noen har rett og slett for dårlige lese- og skriveferdigheter, noe som både gjelder minoriteter og etniske nordmenn. Dette viser at det trengs holdningsendringer når det gjelder de språklige utfordringene. Videre er det et behov for å ivareta det pedagogiske perspektivet ved utformingen av ulike tiltak. Til slutt er det viktig å understreke at digital kompetanse også må ses i sammenheng med et individuelt nivå. Med dette menes at den utdanning og motivasjon personene har fra før vil være avgjørende for å kunne tilegne seg digital kompetanse¹⁶³. Dette viser hvorfor læring i arbeidslivet er ekstra viktig for å kunne utjevne det digitale skillet.

¹⁶⁰ Winsnes, rådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet[Intervju 24.september 2007]

¹⁶¹ Modellen er utviklet gjennom et europeisk samarbeidsprosjekt støttet av EU-kommisjonen.

¹⁶² Winsnes, rådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet[Intervju 24.september 2007]

¹⁶³ Alnæs, seniorrådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet[Intervju 24.september 2007] og Winsnes, rådgiver ved Vox – nasjonalt senter for læring i arbeidslivet[Intervju 24.september 2007]

6.6 Oppsummering

Statistikkområdet ”IKT i husholdningen” fra Statistisk sentralbyrå viser at mangel på egne ferdigheter eller kunnskap er en viktig årsak for at Internett brukes mindre enn ønsket. Variabelen landbakgrunn er ikke tatt med i denne undersøkelsen, så det er derfor vanskelig med sikkerhet å si hvordan dette utarter seg blant innvandrere. Undersøkelsen ”Like og forskjellige, om grunnleggende ferdigheter blant voksne ikke-vestlige innvandrere i Oslo” viser at ca en tredjedel av ikke-vestlige innvandrere i Oslo, med lavere utdanning enn grunnskole kan så lite IKT at det skaper problemer for dem i hverdagen. En forutsetning for å kunne ta i bruk informasjonsteknologien og de løsninger som ligger der er tilstrekkelig kompetanse. En styrking av digital kompetanse kan derfor ses som en forutsetning for utjevne det digitale skillet. Gjennomgangen over viser at det er bred politisk enighet for å satse på digital kompetanse, også for voksne. Innvandrere er ikke nevnt som egen utsatt gruppe på dette området.

Formålet med dette kapittelet har dels vært å besvare forskningsspørsmål 1. Jeg har derfor beskrevet hvordan digital kompetanse kan tilegnes gjennom utdanning og jobb. I forbindelse med utdanningstilbud har jeg tatt for meg hvorvidt voksne har rett til utdanning, og hvordan voksenopplæringen er strukturert i Oslo. Både etniske nordmenn og innvandrere kan benytte seg av det tilbudet som finnes, men jeg har knyttet analysen opp mot innvandrere. Gjennomgangen i dette kapittelet viser at spesialopplæring til innvandrere har vært et viktig satsningsfelt innen integreringspolitikken siden begynnelsen av 1970-tallet.

Et annet formål med dette kapittelet har dels vært å besvare forskningsspørsmål 2, for å si noen om innvandrernes opplevelser av disse tilbudene. Digital kompetanse kan tilegnes gjennom utdanning. Jeg har skjelnet mellom digitale læremidler i undervisningen og opplæring i IKT. Hvorvidt det brukes digitale hjelpemidler i norskundervisningen for voksne innvandrere varierer. Funn fra INOVI-rapporten og intervjuer med elever på Rosenhof voksenopplæring tyder på at innvandrene selv er godt fornøyd med digitale hjelpemidler i undervisningen. Opplæring i IKT tilbys en rekke steder i Oslo kommune. I denne fremstillingen har jeg tatt for meg undervisningsopplegget ved to klasser ved Rosenhof voksenopplæring der formålet med kurset er å bestå eBorger-testen. Undervisningsopplegget er analysert i forhold til rammeverket for digital kompetanse utviklet av Vox. Funn fra min analyse viser at eBorger-testen er noe snevrere enn kompetansemålene til Vox. I dette ligger det at eBorger-testen kun tar høyde for Internett og tekstebehandling, ikke andre tiltak knyttet

til bruk av IKT i samfunnet. Gjennom intervju med elevene ved Rosenhof voksenopplæring for jeg et inntrykk av at elevene er godt fornøyd med dette IKT kurset.

Jeg har også sett kort på noen eksempler for hvordan digital kompetanse kan tilegnes gjennom jobb. Gjennomgangen over viser at opplæring av digital kompetanse i arbeidslivet er et prioritert felt hos myndighetene, og at det finnes en rekke tilbud. Hvilket tilbud den enkelte arbeidstaker får varierer derimot i ulike bedrifter. Hvordan brukergruppen, altså arbeidstakerne oppfatter disse tiltakene har jeg ingen data på, da ingen av mine informanter fra Rosenhof har blitt tilbudt et slik opplegg gjennom arbeidsgiver.

7. Direkte rettslig regulering av tiltak som skal sikre lik deltakelse i informasjonssamfunnet

Til nå i denne oppgaven har jeg sett på hvordan myndighetene ønsker å tilrettelegge for at innvandrere skal kunne ta del i informasjonssamfunnet, og hvordan de opplever denne tilretteleggingen. I dette kapitlet ønsker jeg å si noe om hvorvidt de undersøkte tiltakene som skal sikre lik deltakelse i informasjonssamfunnet er regulert i lov. Hensikten vil være å besvare forskningsspørsmål 3: I hvilken grad er de undersøkte tiltakene direkte rettslig regulert? I samsvar med det som ble skrevet innledningsvis, og min operasjonalisering av digitale skiller, vil jeg undersøke i hvor stor grad tiltakene som ble presentert i kapittel 4, 5 og 6 direkte er rettslig regulert. Dette er henholdsvis publikumsterminaler, offentlig informasjon via nettjenester samt kurs og opplæring for å styrke den digitale kompetansen til voksne. Det er viktig å gjenta at disse tiltakene ikke er særtiltak for innvandrere, men et tilbud til hele den norske befolkningen. Jeg vil i dette kapitlet derfor gjennomføre analysen på generelt grunnlag, og der det faller naturlig vil jeg knytte diskusjonene opp mot studieobjektet som er innvandrere.

Samfunnet og jussen har et gjensidig påvirkningsforhold. Rettsreglene skal gjenspeile samfunnet de skal virke i, men det er ikke alltid opplagt at de fanger opp alle behovene til samfunnet på en tilfredsstillende måte (Bernt 2007: 124). Gjennom å drøfte i hvilken grad de undersøkte tiltakene direkte er rettslig regulert ønsker jeg å si noe om hvorvidt lovgivningen tar høyde for problemstillinger knyttet til digitale skiller. Et annet interessant spørsmål er i hvor stor grad lovgivningen har betydning for de undersøkte tiltakene og digitale skiller. I og med at dette er et felt som i liten grad har vært undersøkt tidligere, vil jeg primært sjekke hvorvidt de tre undersøkte tiltakene direkte er regulert i lov. Drøftelsene i den videre fremstillingen vil uansett bære preg av lovgivning som har betydning for de undersøkte tiltakene, selv om den ikke inneholder noen uttømmende liste på dette feltet.

For å besvare forskningsspørsmål 3 vil jeg benytte en forenklet juridisk metode. Jeg vil derfor først gi en presentasjon av det juridiske undersøkelsesopplegget. Her vil jeg både identifisere rettsgrunnlaget og gi en forenklet beskrivelse av hvordan jeg fortolker disse reglene. I avsnitt 7.2 vil jeg se på i hvor stor grad de undersøkte tiltakene direkte er regulert i lov. Deretter vil jeg i avsnitt 7.3 se kort på politiske retningslinjer og målsetninger som har direkte betydning

for de undersøkte tiltakene. I avsnitt 7.4 vil jeg foreta en diskusjon om hvorfor det ikke er harmoni mellom den politiske målsettingen og en direkte rettslig regulering av de undersøkte tiltakene.

7.1 Det juridiske undersøkelsesopplegget

I dette avsnittet vil jeg først gi en samlet fremstilling av hvordan jeg har kommet frem til relevant rettsgrunnlag, samt hvordan disse reglene kan fortolkes for å beskrive gjeldene rett. Til slutt vil jeg gi en kort presentasjon av de lover jeg vil bruke i den videre analysen.

Et søk på frasen ”digitale skiller” i Lovdata blant lover, forskrifter og rundskriv gir null treff. Jeg får derimot 7 treff ved søk på samme frasen i forarbeider. Samtlige av disse dokumentene er skrevet etter år 2000, og det eldste dokumentet er datert til år 2003. Som nevnt tidligere er digitale skiller et relativt nytt begrep, noe som kan forklare hvorfor jeg får få treff på denne søkefrasen. I tillegg er det verdt å nevne at selv om begrepet gir få treff, er dette ikke likestilt med at fenomenet ikke omtales. Det kan være behandlet under andre betegnelser.

I henhold til min operasjonalisering av begrepet digitale skiller, jamfør kapittel 2.3.1 og det som er nevnt innledningsvis, skal jeg ta for meg i hvilken grad følgende tiltak er rettslig regulert. Disse tiltakene er publikumsterminaler i regi av folkebibliotek, innhold på offentlige nettsjenester og kurs og opplæring i digital kompetanse. Tiltakene er fremsatt av myndighetene for å gi rettigheter til borgerne. Jeg er derfor primært interessert i lover som regulerer forholdet mellom Staten og borgerne. Ved hjelp av Lovdatas systematiske register har jeg funnet frem til sentrale lover som kan beskrive dette forholdet. I tillegg har jeg gjennom de samme offentlige dokumenter og rapporter¹⁶⁴ som ble brukt for å beskrive og drøfte de undersøkte tiltakene i kapittel 4, 5 og 6 gjennomført en konsistenssjekk på hvorvidt det er andre lover som burde vært med.

I følge Boe er lovteksten utgangspunktet når formelle lover skal tolkes, men den fremstår ofte i en generell og abstrakt form (Boe 2003). De undersøkte tiltakene er dessuten av en slik karakter at en tolkning på bakgrunn av bestemmelsen alene ville blitt svært snever. Jeg har derfor også benyttet meg av lovens forarbeider, hvor det gis en forklaring på hva som

¹⁶⁴ En oversikt over strategi for utvalg av offentlige dokumenter benyttet tidligere i oppgaven finnes i kapittel 3.2.1.

omfattes av lovteksten, bakgrunnen for loven og hva de legislative hensynene er (Boe 2003). I tillegg til selve loven og forarbeider har jeg også brukt rettsteori i form av faglitteratur skrevet om de aktuelle lovene. En utfordring med denne analysen er at mange av de aktuelle lovene ble utarbeidet *før* Internett ble utbredt både i det offentlige og i private hjem, noe som skjedde på midten av 1990-tallet (Liestøl og Rasmussen 2003). Lovverket tar dermed i liten grad inn over seg problemstillinger som er knyttet til IKT og digitale skiller. Rettsgrunnlaget som er utarbeidet etter midten av 1990-tallet er også uklar i forhold til hvordan ulike bestemmelser skal tolkes med tanke på ny teknologi. Som følge av dette har jeg supplert det skriftlige materialet med opplysninger fra representantene for de ulike etatene som jobber med de undersøkte tiltakene. Fremgangsmåten for intervjuene er beskrevet i punkt 3.4. I tillegg har jeg intervjuet avdelingsdirektør Tone Moseid ved avdeling for bibliotekutvikling hos Statens senter for arkiv, bibliotek og museum (heretter ABM-utvikling). Disse intervjuene har gitt meg tips om aktuelle offentlige dokumenter eller retningslinjer som beskriver hvordan aktuelle etater tolker de omtalte lovene i forbindelse med de undersøkte tiltakene.

I denne fremstillingen har det vært lite hensiktsmessig å ta stilling til rettspraksis, da det så vidt meg bekjent, ikke finnes relevant rettspraksis på dette området. Annen myndighetspraksis som for eksempel statspraksis og forvaltningspraksis er derimot brukt i fremstillingen.

Generelt vil myndighetspraksis bli tillagt liten vekt av domstolene, og er ikke regnet som en tungtveiende rettskildefaktor. Men som følge av at de fleste juridiske kildene er nedfelt før digitalisering av informasjon startet på midten av 1990-tallet, er det hensiktsmessig å supplere denne drøftelsen med myndighetspraksis. I tillegg har jeg sett på politiske retningslinjer, som er et viktig virkemiddel for hvordan ulike etater gjennomfører og opprettholder de undersøkte tiltakene.

7.1.1 Lover og regler med spesiell betydning for de undersøkte tiltakene

I dette avsnittet vil jeg gi en generell presentasjon av ulike lover og bestemmelser jeg skal bruke for å besvare forskningsspørsmål 3. Jeg vil også argumentere for hvorfor jeg mener de aktuelle lovene og bestemmelsene er relevante. Det viktig er å understreke at dette ikke er noen uttømmende liste, og er derfor ikke en fullstendig oversikt over alle lover som direkte regulerer og/eller berører de undersøkte tiltakene.

Offentlighetsloven:

Lov om offentlighet i forvaltningen av 19. juni 1970 nr 69 (heretter offentlighetsloven) bygger på prinsippene om åpenhet og kontroll i og av forvaltningen¹⁶⁵. Ingen av bestemmelsene i offentlighetsloven kan knyttes direkte til en drøftning av i hvor stor grad de undersøkte tiltakene reguleres rettslig. På den annen side har offentlighetsloven rettslig betydning for denne typen tiltak, og der det er hensiktsmessig i min drøftelse vil jeg trekke inn momenter fra offentlighetsloven.

Lov om rett til innsyn i dokumenter i offentlige virksomheter av 19. april 2006 nr 19 (heretter ny offentlighetslov) er i skrivende stund ikke trått i kraft, men vil også være interessant i denne fremstillingen. Da spesielt for å drøfte utviklingen på dette området i forhold til min problemstilling, og jeg vil derfor trekke inn momenter fra denne loven der det er formålstjenlig.

Forvaltningsloven

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker av 2. februar 1967 (heretter forvaltningsloven) skal sikre borgerne et minimum av rettigheter overfor offentlig virksomhet (Eckhoff og Smith 2003). Forvaltningsloven¹⁶⁶ vil være relevant for alle de undersøkte tiltakene, men det er spesielt i forhold til publikumsterminaler og nettjenester jeg kommer til å bruke denne loven i drøftelsen. I forhold til disse tiltakene vil bestemmelser i forvaltningsloven som regulerer informasjon fra staten til borgerne være av interesse. Forvaltningsloven § 11 omhandler veiledning, og det er spesielt denne bestemmelsen jeg vil anvende i den videre drøftelsen. Veiledningsplikten er en del av forvaltningens alminnelige saksbehandling. Det stilles prosessuelle krav til forvaltningen om hvilke former som kan eller skal nyttes, og hvordan fremgangsmåten kan eller skal være (Boe 2003: 42). I denne oppgaven ønsker jeg å se på hvorvidt forvaltningsloven § 11 direkte regulerer tiltak som offentlig informasjon på nettjenester og publikumsterminaler.

¹⁶⁵ De undersøkte tiltakene er utviklet av virksomheter som drives av forvaltningsorgan, og bestemmelsene i offentlighetsloven kommer til anvendelse, jmfør offentlighetsloven § 1. Hovedreglen i offentlighetsloven er at "enhver har rett til å gjøre seg kjent med forvaltningens saksdokumenter og til å referere fra slike dokumenter" (offentlighetsloven § 2). Med offentlige dokumenter menes "en logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesing, lytting, framføring eller overføring" (forvaltningsloven § 2 bokstav f).

¹⁶⁶ Loven gjelder for organer som drives av forvaltningen, dersom ikke annet er bestemt. Med forvaltningsorgan regnes ethvert organ for stat eller kommune (jmfør forvaltningsloven § 2). Hvilket viser at alle de etater som har utformet de undersøkte tiltakene faller inn under forvaltningsloven.

Forvaltingsloven vil også være relevant i forhold til etater som driver med undervisning. I forbindelse med tiltaket opplæring og digitale kompetanse vil dette falle utenfor problemstillingen, da denne drøftelsen vil omhandle hvorvidt opplæring i IKT er en fastsatt del av undervisningen. Jeg mener derfor det ikke vil være hensiktsmessig å ta stilling til forvaltningsloven under drøftelsen av dette tiltaket.

Forvaltningsloven § 15a regulerer elektronisk kommunikasjon mellom forvaltningen og publikum. I og med at denne bestemmelsen ikke har noen direkte betydning for digitale skiller har jeg valgt å ikke ta den med i den videre fremstillingen.

Kommuneloven

Lov om kommuner og fylkeskommuner av 25. september 1992 nr 107 (heretter kommuneloven) regulerer rettsreglene som omfatter de organ som er knyttet til kommunalt eller fylkeskommunalt forvaltningsnivå¹⁶⁷. I en forenklet fremstilling er det mange likhetstrekk mellom kommuneloven og forvaltningsloven, men begrunnelsen er forskjellig. Formålet med kommuneloven er å sikre en forsvarlig nemdsbehandling (Kommunalrett 2002: 322).

I denne fremstillingen vil kommuneloven komme til anvendelse for de kommunalt driftede tiltakene. Også her vil jeg konsentrere meg om veiledning, regulert i kommuneloven § 4. På samme måte som forvaltingsloven, kan kommuneloven anvendes på alle de undersøkte tiltakene, så fremst det er knyttet til en kommunal virksomhet. Det er kun i drøftingene som omhandler publikumsterminaler og nettjenestene jeg vil anvende kommuneloven. I forhold til undervisning mener jeg i tråd med det som er skrevet om forvaltningsloven at dette faller utenfor interessefeltet for denne oppgaven.

Folkebibliotekloven

I Lov om Folkebibliotek av 20. desember 1985 nr 108 (heretter folkebibliotekloven) § 1 beskrives formålet til folkebibliotekene, og her heter det at:

¹⁶⁷ I Norge har vi tre typer forvaltningsnivåer; statsforvaltningen, fylkeskommunene og kommunene. Dette innebærer at kommunene har et selvstyre og er uavhengige offentligrettslige rettssubjekter. Kommunene er ikke underlagt noe annet organ enn Stortinget, med mindre annet følger av lov (Kommunalrett 2002: 23). Kommuneloven vil bare være aktuell for de tiltak som er regulert på kommunalt nivå.

”Folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet gjennom informasjonsformidling og ved å stille bøker og annet egnet materiale gratis til disposisjon for alle som bor i landet.

Det enkelte bibliotek skal i sine tilbud til barn og voksne legge vekt på kvalitet, allsidighet og aktualitet. Virksomheten skal være utadrettet, og tilbudene skal gjøres kjent. Folkebibliotekene er ledd i et nasjonalt biblioteksystem” (folkebibliotekloven § 1).

Jeg vil i drøftelsen se på hvorvidt denne bestemmelsen direkte regulerer tiltaket publikumsterminaler. Den juridiske problemstillingen vil være hvorvidt publikumsterminaler faller inn under denne bestemmelsen.

Introduksjonsloven

Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere av 7. april 2003 nr 80 (heretter introduksjonsloven), er den eneste loven som kun omhandler studieobjektet i denne oppgaven, som er innvandrere. Introduksjonsloven er en lovfestet ordning for opplæring av innvandrere i norsk og samfunnskunnskap. Loven trådte i kraft den 1. september 2003, og var da en frivillig ordning for kommunene. Ett år senere ble det vedtatt at loven skulle være obligatorisk. Loven gjelder for nyankomne utlendinger mellom 18 og 55 år som har behov for grunnleggende kvalifisering, og som har fått asyl, opphold på humanitært grunnlag, kollektiv beskyttelse i massefluktsituasjon eller familiegjennforening med en av de overnevnte gruppene (introduksjonsloven § 2). Her er det viktig å merke seg at innvandrere både har rett og plikt til å delta. Loven gjelder kun for flyktninger og asylsøkere, samt personer som er familiegjennforent med disse. Hvilket viser at studenter, arbeidsinnvandrere og personer som familiegjennforenes med nordmenn eller arbeidsinnvandrere faller utenfor loven.

Formålet med loven er å gi alle nyankomne flyktninger et godt startgrunnlag i Norge, og å gjøre dem økonomisk selvstendige (introduksjonsloven § 1). Loven regulerer et introduksjonsprogram, og til dette programmet er det knyttet en introduksjonsstønad. Det er kommunene der innvandrerne bosetter seg som har ansvaret for gjennomføringen av introduksjonsprogrammet (introduksjonsloven § 3). Integrerings- og mangfoldsdirektoratet har et veilednings- og oppfølgingsansvar overfor kommunene og deres arbeid med ordningen (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet 2007).

Introduksjonsloven vil jeg bruke til å besvare i hvor stor grad opplæring i IKT er direkte regulert i lov. I den forbindelse vil introduksjonsloven § 4, som omhandler innholdet i undervisningen være relevant.

Opplæringsloven

Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæring av 17.juli 1998 nr 61 (heretter opplæringsloven) regulerer opplæring spesielt organisert for voksne i kapittel 4A. § 4A-6 regulerer innholdet i opplæringen. Jeg vil bruke denne bestemmelsen til å beskrive hvorvidt opplæring og kurs i IKT er direkte lovhjemlet. Det som vil være relevant i henhold til min problemstilling er hvorvidt opplæring og kurs i IKT faller inn under denne bestemmelsen. Denne drøftingen må ses i sammenheng med introduksjonsloven. I forbindelse med gjennomgangen av denne loven har det vært nødvendig å foreta mange ulike avgrensninger, da dette ikke er en utdanningspolitisk oppgave.

7.2 Hvorvidt er de undersøkte tiltakene direkte regulert i lov?

Jeg vil benytte lovene og bestemmelsene presentert over til å drøfte i hvor stor grad de undersøkte tiltakene er direkte regulert i lov. Jeg mener det vil være mest hensiktsmessig å presentere bestemmelsene om veiledning tidlig i drøftingen, og jeg finner det mest relevant å behandle dem sammen med nettsjenestene. Derfor vil jeg først ta for meg nettsjenestene. Deretter vil jeg ta for meg publikumsterminaler i regi av folkebibliotek. Til slutt i denne fremstillingen vil jeg se på opplæring og kurs i IKT.

7.2.1 I hvor stor grad er informasjonen på offentlige nettsjenester direkte regulert rettslig?

I kapittel 5 analyserte jeg tre offentlige nettsjenester som henvender seg til innvandrere opp mot målrettet innhold. Jeg vil nå ta for meg i hvor stor grad informasjonen på disse nettsjenestene er direkte lovhjemlet. Sentrale bestemmelser for dette tiltaket er veiledningsplikten som følger av forvaltningsloven § 11 og kommuneloven § 4. Jeg vil også se kort på hvorvidt offentlighetsloven kan ha betydning for disse nettsjenestene.

Forvaltningsloven § 11

Forvaltningen har en alminnelig veiledningsplikt etter forvaltningsloven § 11. For å finne ut i hvilken grad informasjonen på offentlige nettsjenester direkte reguleres etter denne bestemmelsen, vil det være hensiktsmessig å konstatere forholdet mellom rettighets- og pliktsubjektet. Rettighetssubjektet refererer til hvem som har rettigheter i forhold til

veiledningsplikten, mens pliktsubjektet omhandler de plikter som pålegges som følge av den alminnelige veiledningsplikten. Med andre ord hva ligger i begrepet ”alminnelig veiledningsplikt” og ”plikstens omfang”.

I følge rettsteori er ikke formålet med veiledningsplikten at forvaltningen skal drive alminnelig opplysningsvirksomhet (Eckhoff og Smith 2003). Veiledningen gjelder først og fremst personer som er kommet i kontakt med forvaltningen på grunn av en konkret sak, jamfør § 11, annet ledd. Spørsmålet blir således om det er kun de som henvender seg til forvaltningen som har krav på veiledning? I følge rettsteori består ikke veiledningsplikten bare i å svare på spørsmål, men ofte kan det være nødvendig å gi opplysninger på eget tiltak. Dette kan for eksempel være om regler som forvaltningsorganet må regne med at parten ikke kjenner til, men som har betydning for han eller henne (Eckhoff og Smith 2003). I så fall faller informasjonen på de undersøkte nettstedene inn under denne kategorien, fordi denne informasjonen nettopp vil være i rettighetssubjektet interesse. Rettsteori viser at omfanget av utredning på eget tiltak må tilpasses det enkeltes forvaltningsorgans situasjon og kapasitet, jamfør § 11 første ledd, annet punkt. I dette ligger det at organet må foreta en avveining mellom sakens karakter, behovet for veiledningen og den tid som står til rådighet (Woxholth 2006: 207). Forarbeidene til loven er konkret på hvor langt pliktens omfang rekker. I lovens forarbeider er det uttrykt: ”Noe lovhjemmel for å pålegge statsforvaltningen en slik aktiv informasjonspolitik er ikke nødvendig.” Videre står det at bestemmelse av denne art ikke hører hjemme i forvaltningsloven, men faller inn under statens informasjonstjeneste (Ot.prp. nr 38 (1964-1965)).

Dette viser at myndighetene ikke har plikt til å utrede generell informasjon på nettjenester som for eksempel ”Bazar”, ”Ny i Norge” og ”Velkommen Oslo” som følger av forvaltningsloven § 11. Det er viktig å understreke at forvaltningsloven er en minimumslov, hvilket innebærer at forvaltningsorganene i alle fall må oppfylle minstekravene. Det vil være nærliggende å hevde at generell informasjon om rettigheter og plikter til parter og interesserte personer på nettjenester vil være i det enkelte forvaltningsorgans egen interesse. Dette vil jeg komme tilbake til i avsnitt 7.3.

Kommuneloven § 4

Kommuneloven § 4 er et veiskille innen det offentlige informasjonsplikt ovenfor allmennheten. En slik bestemmelse har tidligere ikke vært brakt inn i kommunelover (Ot.prp.42 (1991-1992)). I følge rettsteori supplerer bare denne bestemmelsen

offentlighetslovens meroffentlighet¹⁶⁸ (jamfør offentlighetsloven § 2), og gir ikke allmennheten direkte rettigheter (Kommunalrett 2002: 345). I lovforarbeidene kommer det frem at plikten til å drive informasjon er opptil hver enkelt kommune eller fylkeskommune. I dette ligger det at det er opp til den enkelte hvor informasjonsarbeidet skal foregå, hva informasjonen skal bestå i og hvordan den skal skje. Videre fremheves det at det vil være lovstridig dersom en kommune unnlater å informere eller begrenser informasjonsvirksomheten ekstremt (Ot.prp. nr 42 (1991-1992)). Hvilket viser at det er ingen formelle krav etter kommuneloven § 4 for at informasjon må gjøres allment tilgjengelig gjennom nettjenester.

Offentlighetsloven

Offentlighetsloven stiller krav om at offentlige dokumenter skal være allment tilgjengelige, men stiller ingen krav i retning av at det offentlige plikter til å publisere informasjon på nettet (Wagle og Ødegaard 2001:141). Forarbeidene til forslag om ny offentlighetslov inneholder en regel som skal klargjøre hvorvidt forvaltningen har mulighet til å gjøre dokument allment tilgjengelig på Internett. Utvalget og departementet er samstemte i at offentlighetsloven ikke bør pålegge forvaltningen å gjøre dokumenter allment tilgjengelig i elektronisk form. Dette begrunnes med at et slikt pålegg vil kreve en rekke unntak fra hovedregelen. Det bør heller presiseres i loven at forvaltningen av eget tiltak kan gjøre dokumenter tilgjengelige i elektronisk form (Ot. prp 102 (2004-2005)). Verken nåværende offentlighetslov eller forslag til ny offentlighetslov inneholder bestemmelser om at offentlig informasjon skal være tilgjengelig på Internett.

Gjennomgangen over viser at de tre undersøkte nettjenestene ikke er direkte regulert etter forvaltningsloven § 11, kommuneloven § 4 eller offentlighetsloven. Hvilket viser at offentlig myndighet ikke har noe plikt til å offentliggjøre allmenn informasjon via nettjenester. Drøftelsene over viser imidlertid at de aktuelle bestemmelsene har betydning for forvaltningens informasjonsformidling. Dette vil jeg komme tilbake til i kapittel 7.3

¹⁶⁸ Forarbeidene peker på at denne bestemmelsen ikke gir allmennheten utvidede rettigheter i forhold til offentlighetsloven, men er snarere en oppfordring til meroffentlighet (Ot.prp. nr 42 (1991-1992)).

7.2.2 I hvilken grad er utplassering av publikumsterminaler regulert i lov?

Jeg vil i dette avsnittet se på i hvor stor grad tiltaket om publikumsterminaler i regi av folkebibliotekene direkte er regulert i lov. Deretter vil jeg ta for meg hvorvidt publikumsterminaler hos andre offentlige servicekontor er lovhjemlet.

Folkebibliotekloven

For å besvare i hvilken grad tiltaket om publikumsterminaler direkte er regulert i folkebibliotekloven, vil det være relevant å ta for seg formålsparagrafen. Det som vil være interessant i denne sammenhengen er hva som ligger i begrepet ”annet egnet materiale gratis til disposisjon”. Forarbeidene til loven ble utarbeidet midt på 1980-tallet. Her heter det at bibliotekenes informasjonstilbud må utvikles i takt med samfunnsendringene som følge av fremveksten av ny informasjonsteknologi. For at bibliotekene skal kunne gi en fullverdig service må det tas i bruk nye tjenester, som erstatter og bedrer de tradisjonelle tjenestene. Dette gjelder spesielt datatjenester for offentlig informasjon (Ot.prp. nr 14 (1985-1986): 7). Videre fremheves det at de allmenne bibliotekjenestene er å formidle tjenester som sikrer den enkelte tilgang til informasjon, opplysninger og kulturverdier. Dette er et nødvendig fundament for den demokratiske samfunnsutviklingen (ibid).

Forarbeidene til folkebibliotekloven indikerer at bruk av informasjonsteknologi vil være nødvendig for å kunne gjennomføre formålene til bibliotekene på en forsvarlig måte. Det er ingen overraskelse at publikumsterminaler som tiltak ikke er nevnt implisitt, da dette er en lov som ble vedtatt en stund før digitalisering av offentlige tjenester ble utbredt. I forarbeidene tas det i betraktning at store omveltninger innen samfunnet er på vei, og det uttrykkes:

”Utviklingen innenfor medie- og informasjonssektoren tilsier at det i lovgivningen er lite hensiktsmessig å gi en fastlagt definisjon av hvilke typer materialer og tjenester som skal inngå i bibliotekenes tilbud” (Ot. prp. nr 14 (1985-1986): 21). Spørsmålet vil således være hvorvidt publikumsterminaler kan tolkes til å falle inn under ”annet egnet materiale gratis til disposisjon”? Publikumsterminalene er ikke nevnt direkte verken i lovforarbeidene eller i lovenes etterarbeid.

”Reglement for folkebibliotek – veiledende retningslinjer”¹⁶⁹ punkt 3.b viser at det å ha audiovisuelt og datatilgjengelig materiale til rådighet faller inn under folkebibliotekets formål (ABM-utvikling 2007). I følge Tone Moseid, avdelingsdirektør i avdeling for bibliotekutvikling ved AMB-utvikling, sikter dette punktet til at innholdet skal være tilgjengelig elektronisk, men stiller ingen krav til det tekniske materialet. Det tekniske materialet vil derimot være en forutsetning for å stille innholdet tilgjengelig elektronisk. Fordi den tekniske utviklingen går svært raskt er det lite ønskelig med retningslinjer for det tekniske materialet. Om et par år kan mobile løsninger være mer aktuelle enn datamaskiner. Moseid hevder at å direkte regulere publikumsterminaler vil være unødvendig, og illustrerer dette med en direkte regulering av bokhyller. Det sier seg selv at materiale som bokhyller og/eller publikumsterminaler er en nødvendighet for å opprettholde formålsparagrafen¹⁷⁰.

Et annet spørsmål er i hvor stor grad bibliotekene er pliktet til å stille publikumsterminaler til disposisjon? I tråd med det som er skrevet ovenfor er det ingen lovhjemmel i folkebibliotekloven som pålegger fylkeskommunene å plassere publikumsterminaler i bibliotekene. ABM-utvikling har ingen sanksjonsmuligheter ovenfor fylkeskommunene dersom de ikke har publikumsterminaler (ibid). På bakgrunn av dette kan en konkludere med at bibliotekene ikke er pliktet til å stille publikumsterminaler til disposisjon som følge av folkebibliotekloven § 1.

Veiledning

Verken forvaltningsloven § 11, kommuneloven § 4 eller noen bestemmelser i offentlighetsloven pålegger direkte plikter om at det offentlige skal stille datautstyr i form av publikumsterminaler tilgjengelige til brukeren.

Drøftelsene over viser at publikumsterminaler ikke er direkte rettslig regulert. På samme måte som informasjon på offentlige nettsjenester, kan den rettslige reguleringen ha betydning for publikumsterminaler. Dette vil jeg komme tilbake til i kapittel 7.3.

¹⁶⁹ Disse retningslinjene vil ha liten vekt som rettskildefaktor, men er tatt med i oversikten for å vise hvordan bibliotekene selv tolker dette prinsippet.

¹⁷⁰ Moseid, avdelingsdirektør i avdeling for bibliotekutvikling, ABM-utvikling [Telefonintervju 10. januar 2008]

7.2.3 Hvorvidt reguleres digital kompetanse direkte i lov?

I dette avsnittet ønsker jeg å se på i hvor stor grad opplæring i IKT faller direkte inn under introduksjonsloven § 4 og opplæringsloven § 4A-6. Jeg vil først ta for meg introduksjonsloven og deretter se kort på opplæringsloven.

Introduksjonsloven § 4

Det som vil være relevant i forhold til min problemstilling er om undervisning i IKT er direkte lovhjemlet i introduksjonsloven. Introduksjonsprogrammet skal gi grunnleggende ferdigheter i norsk, innsikt i norsk samfunnsliv og forberede til deltakelse i yrkeslivet (introduksjonsloven § 4). Beskrivelsen av introduksjonsprogrammet i lovteksten nevner ikke IKT eksplisitt. På den annen side skal det utarbeides en individuell plan for de som deltar i introduksjonsprogrammet. Denne planen skal ta hensyn til deltakerens opplæringsbehov, og hvilke tiltak vedkommende kan benytte seg av (introduksjonsloven § 5). I hvilken grad en utvidende tolkning av introduksjonsprogrammet gir rom for IKT-opplæring krever en analyse av læreverket på området. Læreplanen i norsk og samfunnsfag for voksne innvandrere har som formål med opplæringen å gi voksne ”kunnskap, innsikt og ferdigheter som fremmer den enkeltes verdiorientering og personlige utvikling, og styrker grunnlaget for selvstendig innstats og samarbeid med andre i yrke og samfunnsliv” (Utdannings- og forskningsdepartementet 2005: 2). Læreplanen i samfunnskunnskap tar for seg syv emner. Disse er henholdsvis; innvandrere i Norge, demokrati, velferd og verdier, helse, skole utdanning og kvalifisering, arbeid, arbeidsliv og arbeidsmarked, barn og familie, befolkningsstruktur og naturforhold. I tillegg vil informasjonssøking inngå som en viktig del i alle emnene. Informasjonssøking ”handler om hvor og hvordan deltakerne kan finne informasjon relatert til egne behov” (Utdannings- og forskningsdepartementet 2005: 4). Bruk av IKT i opplæringen eller viktigheten av å forbedre kandidatens digitale kompetanse er ikke nevnt her. I lovens forarbeider er IKT nevnt i forbindelse med samfunnskunnskap. Her kommer det fram at IKT kun bør benyttes som et supplement til undervisningen (Ot.prp nr 50 (2003-2004)). I temaheftet ”Heldags- og helårsprogram i introduksjonsprogram” utgitt av Utlendingsdirektoratet nevnes kurs i IKT og selvstudium ved hjelp av digitale læremidler, for eksempel migranorsk som forslag til aktiviteter som kan inngå i et heldagsprogram (Utlendingsdirektoratet 2003). Holen i Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) mener at det ikke var nok bevissthet rundt IKT-feltet på den tiden introduksjonsloven ble utarbeidet, noe som kan forklare hvorfor IKT ikke er nevnt direkte i loven. Hun hevder også at

intensjonene i loven er gode med henhold til deltakelse i det norske samfunnet, men det er fremdeles utfordringer i forhold til at alt skal fungere optimalt. Vi må fortsette å motivere i forhold til videreutvikling og god implementering av introduksjonsprogram og norskopplæring¹⁷¹. Denne gjennomgangen viser at opplæring og kurs i IKT ikke er direkte regulert etter introduksjonsloven § 4.

Opplæringsloven § 4A-6

Opplæringsloven § 4A-6 omhandler voksnes rett til opplæring. Dersom ulike vilkår er oppfylt har voksne rett til grunnskoleopplæring, spesialundervisning og videregående opplæring. Innholdet i opplæringen er fastsatt i ulike læreplaner, og det er gitt en rekke tilpasninger (jamfør opplæringsloven § 4A-6). Innhold og vurdering i grunnskoleopplæringen er regulert i § 2-3, mens innhold og vurdering i den videregående opplæringen er angitt i § 3-4. Kurs og opplæring i IKT er ikke nevnt direkte i noen av disse bestemmelsene, og må ses i sammenheng med læreplanen til ulike trinn og kurs. § 3-1 og § 4A-3 uttrykker derimot at fylkeskommunen har ansvar for å holde elevene med nødvendig trykte og digitale læremiddel samt digitalt utstyr. Hvilket betyr at elevene ikke kan pålegges å stille dette til disposisjon selv utover det som følger av forskrift. Digitale læremidler er direkte regulert i lov, men kurs og opplæring i IKT ikke er direkte regulert etter opplæringsloven.

I henhold til drøftelsene over er ikke kurs og opplæring i IKT direkte rettslig regulert etter introduksjonsloven § 4 og opplæringsloven § 4A-6.

7.2.4 Oppsummering

I dette avsnittet har jeg undersøkt i hvor stor grad tiltakene; publikumsterminaler i regi av folkebibliotek, offentlig informasjon via nettsjenester og kurs og opplæring i IKT direkte er regulert i lov. Ikke overraskende er hovedkonklusjonen at ingen av de undersøkte tiltakene er direkte regulert rettslig.

¹⁷¹ Holen, avdeling for arbeid og kvalifisering ved Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)[Intervju 22. oktober 2007].

7.3 Politiske retningslinjer og målsetninger som har direkte betydning for de undersøkte tiltakene

Den norske rettstat bygger på en ide om at forholdet mellom borgerne, samt forholdet mellom borgerne og staten, skal være regulert ved gitte rettsregler (Bernt 2007: 463). Spørsmålet i denne sammenhengen vil være hvordan rettsregler som skal regulere forholdet mellom borgerne og staten tar høyde for problemstillinger som oppstår i informasjonssamfunnet? I dette avsnittet vil jeg derfor gi en forenklet fremstilling av politiske retningslinjer og målsetninger som har direkte betydning for de undersøkte tiltakene. Denne gjennomgangen må ses i sammenheng med digitaliseringen av offentlig sektor.

Publikumsterminaler:

Oppgavens kapittel 4 viser at det er bred politisk enighet om at en forutsetning for å utjevne det digitale skillet er å gi alle teknisk tilgjengelighet til Internett. Publikumsterminaler på folkebibliotek og fra andre offentlige kontorer er blant annet et viktig tiltak for å gi alle tilgang. Men publikumsterminaler har også en funksjon for å overholde forvaltningens plikter overfor borgerne. I Stortingsmelding nr 17 (2006-2007) uttrykkes det:

”Å rettleie brukarane i bruk av verksemdenes eigene nettenester følgjer av rettleiingsplikta i offentlegloven” (St. meld 17 (2006-2007): 45).

I følge veiledningsplikten bør offentlige etater være behjelpelig med utfylling av skjema. Dersom utfylling av disse skjemaer fører til at parter eller interesserte trenger maskiner med internettilgang, bør etatene ha dette lett tilgjengelig der veiledning tilbys. Dette er spesielt viktig dersom det er et krav om søknaden skal leveres elektronisk, eller disse har raskere behandlingstid. I noen tilfeller kan derfor publikumsterminaler være en rettslig nødvendighet for å kunne overholde veiledningsplikten.

Offentlig informasjon på nettjenester:

En annen forutsetning for å utjevne det digitale skillet er målrettet innhold på Internett, jamfør kapittel 5. Informasjonen på Internett bør være utviklet etter fastsatte kriterier og retningslinjer som fører til god og brukertilpasset informasjon. Fornyng av offentlig sektor har også ført til at flere og flere etater velger å bruke Internett som kanal i

informasjonsformidlingen. Internett gir uante muligheter og ut fra et eForvaltningsperspektiv kan nettsjenester være ressursbesparende for den enkelte saksbehandler, både når det gjelder lagring, bearbeiding og sammenstilling av informasjon. Dersom denne informasjonen struktureres og organiseres på en forståelig måte for mottakergruppen, vil dette både være effektivt for forvaltningen og for brukerne. Det er utviklet en rekke politiske føringer og prinsipper som setter standarder for hvordan informasjonsarbeidet i offentlig forvaltning skal utføres. For å sikre et målrettet innhold bør informasjonen utarbeides etter universell utforming, kvalitetskriteriene og den statlige informasjonspolitikken, jamfør kapittel 5.

Våren 2008 er det sendt ut høringsforslag for ”Krav om universell utforming av IKT i ny diskriminerings- og tilgjengelighetslov”. Regjeringen har foreslått at all ny IKT rettet mot allmennheten skal utformes universelt fra 2011. Universell utforming skal bidra til at alle skal kunne bruke IKT, også eldre, blinde, svaksynte og døve (Lyngholm 2007). I rapporten ”Konsekvensanalyse av tilgjengelighetskrav til IKT i forslag til ny diskriminerings- og tilgjengelighetslov” utredes administrative og økonomiske konsekvenser av å lovhjemle rettskrav for universell utforming av IKT. Frem til et mulig lovforslag blir vedtatt går regjeringen midlertidig ut og oppfordrer alle offentlige nettsteder til å benytte universell utforming dersom dette lar seg gjennomføre (St. meld nr 17 (2006-2007)). Et interessant spørsmål i forhold til min problemstilling er hvilke grupper denne loven tar høyde for? Det er først og fremst funksjonshemmede som er den tilsiktede gruppen. Videre nevnes eldre og personer med kognitiv funksjonsnedsettelse, hukommelses- og konsentrasjonsvansker og lese- og skrivevansker. Innvandrere er ikke nevnt som egen gruppe, og dermed er det lite trolig at deres behov vil bli vektlagt i særlig stor grad. I noen tilfeller vil innvandrere ha samme behov som de nevnte gruppene, noe som vil lette bruken noe også for denne gruppen.

Som tidligere beskrevet i kapittel 2.3.3. omhandler den statlige informasjonspolitikken prinsipper og mål for informasjon fra forvaltningen. Disse retningslinjene må ses i sammenheng med lover og politiske føringer for forholdet mellom forvaltningen og borgerne. Informasjonspolitikken eksisterer i overensstemmelse med forvaltningspolitikken og IKT-politikken. Som jeg har sett på i drøftelsen over gir både forvaltningsloven, kommuneloven og offentlighetsloven rammer for informasjonsformidlingen i forvaltningen.

Informasjonspolitikken omfatter imidlertid ikke prinsipper eller anbefalinger som allerede er lovregulert (Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001: 3). Brukerorientert, målrettet og helhetlig informasjon er blant prinsippene i den statlige informasjonspolitikken. En god og tilrettelagt informasjonsformidling, kan føre til færre henvendelser fra brukeren. På

utlendingsfeltet er det mange regler for ulike typer opphold. Dersom informasjonen er sammenstilt på en tilfredsstillende måte, for eksempel slik som gjennom nettjenesten ”Ny i Norge” kan dette føre til færre henvendelser fra brukerne, som igjen fører til frigjøring av ressurser og blant annet en bedre veiledning til de som trenger det.

Alle offentlige virksomheter er oppfordret til å følge prinsippene i den statlige informasjonspolitikken, men de er som tidligere nevnt ikke rettslig regulert. Det er heller ikke iverksatt sanksjonsmidler ovenfor etater som eventuelt ikke følger disse retningslinjene.

Opplæring og kurs i IKT

Politiske dokumenter og rapporter som omhandler digital kompetanse peker også i retning av at kurs og opplæring i IKT er en forutsetning for at alle skulle kunne ta del i informasjonssamfunnet på like vilkår, jamfør i kapittel 6. ”I moderne tid har ingen kjente virkemidler gitt så god effekt i arbeidet med å utjevne klaseskiller, kjønnsforskjeller og andre ulikheter som nettopp utdanning” (Vox 2006: 8). Dette utsagnet viser viktigheten av utdanning, og som jeg har redegjort for er voksnes rett til utdanning lovfestet blant annet gjennom introduksjonsloven (for visse grupper innvandrere) og gjennom opplæringsloven.

Digital kompetanse er en forutsetning for å kunne ta i bruk de muligheter informasjonssamfunnet åpner for. Som jeg alt har vært inne på i kapittel 6, er det et bredt politisk engasjement for å gi digital kompetanse til alle. Det er utarbeidet ulike retningslinjer og målsetninger for å kunne oppnå dette, og ”Program for digital kompetanse 2004-2008” er svært sentral. Kurs og opplæring i IKT vil ha en direkte betydning for å kunne overholde myndighetenes målsetning om digital kompetanse til alle.

7.4 Forholdet mellom den rettslige reguleringen og politikkutformingen

Den rettslige drøftelsen i avsnitt 7.2 viser at ingen av de undersøkte tiltakene er direkte lovhjemlet. På den annen side viser gjennomgangen i avsnitt 7.3 at det er politisk ønskelig at disse tiltakene iverksettes og gjennomføres på best mulig måte. Det kan derfor være hensiktsmessig å stille spørsmål ved sammenhengen mellom at disse tiltakene ikke er direkte regulert i lov, og at politiske føringer på den annen side oppfordrer til iverksettelse av

tiltakene? I dette avsnittet vil jeg derfor se nærmere på hvorfor de undersøkte tiltakene ikke er direkte rettslig regulert. En mulig forklaring kan knyttes til den tiden de aktuelle lovene ble utarbeidet. For det andre kan det skyldes at lovgiver ikke vil regulere tiltak av denne karakter fordi den teknologiske utviklingen går svært fort. Det tredje og siste argumentet jeg vil benytte er knyttet til den samfunnsøkonomiske kostnaden ved å innføre et pålegg om å overholde de undersøkte tiltakene.

Tid

Usikkerhet om hvordan rettsregler skal tolkes i forbindelse med ny teknologi er et kjent fenomen. For eksempel hevder Schartum og Jansen at det ikke alltid er lett å forstå hvorledes forvaltningslovens bestemmelser skal brukes på IKT-massesaksbehandling (Schartum og Jansen 2006). Med blant annet bakgrunn i dette mener Schartum og Jansen at det er behov for en gjennomgang/revidering av forvaltningsloven slik at arbeidsmåter relatert til IKT overveies bedre i rettsreglene (ibid).

Mange av de bestemmelsene som er behandlet i denne fremstillingen er som tidligere nevnt utarbeidet før midten av 1990-tallet, da Internett ble utbredt i det offentlige og i det private hjem. Men også de bestemmelsene som er utarbeidet rundt og etter IKT-utbredelsen er vage på hvordan rettsreglene skal tolkes i forhold til teknologien.

Teknologiutvikling

Som jeg alt har vært inne på er rettsregler ofte vage, fordi de gjerne skal være gyldig i lang tid. Det er derfor nødvendig å bruke andre rettskilder når en bestemmelse skal tolkes (Boe 2003). Diskusjonen i avsnitt 7.2.2 viser at det også i forarbeidene er en betydelig reservasjon mot å direkte regulere hvilket medium som skal benyttes for å finne frem til digital informasjon. Publikumsterminaler kan karakteriseres som en nødvendighet for å kunne få tak i et bestemt digitalt materiale. Hvilke plikter det offentlige har for å bistå brukerne for å få tak i digitalt materiale er blant annet regulert etter offentlighetsloven og forvaltningsloven. Men hvilket teknologisk hjelpemiddel som kan benyttes reguleres derimot ikke. Dette begrunnes blant annet med at den teknologiske utviklingen går svært fort, og at det derfor vil være lite hensiktsmessig å lovhjemle en teknologisk løsning som etter kort tid erstattes av en ny og bedre.

Et annet liknende eksempel som kan illustrere et forbehold fra myndighetene i forhold til hvilket medium som skal brukes, er informasjonsformidling via nettsjenester. Som jeg alt har vært inne på i drøftelsen over varierer omfanget av denne informasjonsplikten, både ut fra sakenes karakter og ulike etaters ressurser. I tillegg viser den statlige informasjonspolitikken til at det bør tas hensyn til hvilke preferanser mottakeren har i henhold til kanaler og hvordan informasjonen skal fremstilles. Noen plikt til at informasjon må gis ved hjelp av bestemte medium er det derimot ikke. I forarbeidene for forslag til ny offentlighetslov kommer det derimot klart frem at en lovregulering som innebærer at allment tilgjengelige dokumenter skal foreligge i elektronisk form er lite ønskelig, jmfør 7.2.1.

Samfunnsøkonomisk kostnad

Myndighetenes tilbakeholdenhet for å regulere disse tiltakene direkte i lov kan også forklares ut fra at dette vil kreve enorme ressurser. Dersom alle offentlige etater, institusjoner og opplæringssteder pålegges å ha publikumsterminaler tilgjengelige for brukerne ville dette kostet Staten og kommunene enorme summer. Holen i Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) mener at opplæring av IKT ligger implisitt i introduksjonsprogrammet, men det er opp til hver enkelt kommune hvordan de ønsker å gjennomføre introduksjonsprogrammet innenfor visse fastsatte rammer¹⁷². For at voksne innvandrere skal opparbeide seg digital kompetanse, er det en forutsetning med gode lærere og en ledelse som prioriterer dette fagområdet. I dag er det ikke satt av nok ressurser til utstyr og opplæring av lærerne på dette feltet (ibid). Dette svaret kan tolkes i retning av at det ligger et forbehold mot å påføre kommunene for store kostnader som følge av introduksjonsprogrammet.

Opplæring og kurs i digital kompetanse favner bred politisk interesse. Det er derimot ikke fastsatt direkte politiske retningslinjer for hvordan denne undervisningen skal skje for voksne. Dette viser at hvorvidt det gis undervisning som kan styrke kandidatens digitale kompetanse varierer fra kommune til kommune. Som jeg var inne på i punkt 6.4.2 er det stor variasjon for hvor det tilbys gratis IKT-opplæring for voksne. Funn fra INOVI-rapporten viser at bruk av IKT i undervisningen for voksne innvandrere avhenger i stor grad av bosetningskommune.

En konsekvens av vage retningslinjer og et regelverk som forbeholder seg mot å direkte regulere tiltak av denne karakter, er at brukerne får færre rettigheter. Som jeg alt har vært inne

¹⁷² Holen, avdeling for arbeid og kvalifisering ved Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)[Intervju 22. oktober 2007].

på, viser analysen av de undersøkte tiltakene i kapittel 4, 5 og 6 at det er stor variasjon i hvordan disse tilbudene gjennomføres. Dette kan blant annet føre til store lokale forskjeller, samt at det blir mer eller mindre tilfeldighet for hvem som får tilbud om de undersøkte tiltakene. Resurssterke grupper i samfunnet vet hvor de skal henvende seg for å få utøvd rettighetene sine, mens marginaliserte grupper lett faller utenfor. På sikt kan dette forsterke det digitale skillet.

7.5 Oppsummering

I dette kapittelet har jeg sett på hvorvidt rettstilstanden regulerer et fenomen som digitale skiller. Gjennom forskningsspørsmål 3 har jeg belyst hvorvidt de undersøkte tiltakene er direkte rettslig pålagt. Min konklusjon er at ingen av de undersøkte tiltakene direkte er regulert i lov. Det er derimot en bred politisk enighet for å opprettholde de undersøkte tiltakene. I avsnitt 7.3 har jeg derfor gitt en forenklet fremstilling av politiske retningslinjer og målsetninger for de undersøkte tiltakene. Informasjonssamfunnet har ført til at de undersøkte tiltakene er en rettslig nødvendighet for å kunne overholde andre plikter myndighetene har ovenfor borgerne. For eksempel vil publikumsterminaler være en nødvendighet for at offentlige kontor skal kunne etterleve veiledningen for utfylling av et digitalt skjema. På samme måte kan samlet og oppdatert offentlig informasjon på nettjenester føre til at brukeren i større grad kan utøve sine rettigheter, i tillegg til at forvaltningen blir mer effektiv. Kurs og opplæring i IKT er dessuten en forutsetning for at brukeren skal ha nok kunnskap om de plikter en medborger har i et informasjonssamfunn.

Det er ikke harmoni mellom det som direkte er rettslig regulert og politikk utformingen på området. Dette kan dels forklares ut fra at de undersøkte tiltakene direkte reguleres av bestemmelser som er blitt utarbeidet før IKT og teknologi var en aktuell problemstilling. I tillegg fører den raske teknologiutviklingen til at de undersøkte tiltakene er lite hensiktsmessig å lovfeste. Samfunnsøkonomiske hensyn er også en viktig faktor for hvorfor lovverket har vage retningslinjer for hvordan de undersøkte tiltakene skal gjennomføres. Forbehold mot en direkte rettslig regulering av de undersøkte tiltakene, kan føre til at brukeren får færre rettigheter. Dette kan som ytterste konsekvens føre til at det digitale skillet øker.

8. Et inkluderende informasjonssamfunn?

Hovedproblemstillingen i denne oppgaven er hvordan norske myndigheter motvirker digitale skiller blant innvandrere. For å bevare problemstillingen har jeg benyttet internasjonale og nasjonale teorier og forskningsbidrag om digitale skiller samt integrering. Offentlige dokumenter i form av stortingsmeldinger og offentlige rapporter har også vært en sentral kilde. Jeg har også gjennomført kvalitative intervju med representanter for de undersøkte tiltakene, og brukerne av disse tiltakene som er innvandrere. I tillegg har jeg brukt kvantitative data samlet inn av andre.

Debatten rundt digitale skiller er stor og uoversiktlig. Jeg har derfor valgt å operasjonalisere begrepet digitale skiller til å bestå av fire ulike indikatorer. Dette er mangel på teknisk tilgjengelighet, måltrettet innhold, meningsfull bruk og digital kompetanse. Teknisk tilgjengelig omhandler blant annet hvordan infrastrukturen er bygd ut, og hvorvidt andre faktorer kan påvirke hvorvidt en person har tilgang til Internett. Måltrettet innhold sikter til hvordan innholdet på en nettside er utformet. Hvorvidt bruk av Internett vil føre til sosial inkludering er kjernen i meningsfull bruk. Digital kompetanse beskriver den kunnskap en person trenger for å kunne bruke Internett. Spesifiseringen av disse indikatorene er kun et forslag på hvordan disse kan beskrives. I samsvar med min problemstilling har jeg vinklet denne spesifiseringen opp mot innvandrere som er studieobjektet i denne oppgaven. Indikatorene med tilhørende spesifisering utgjør det rammeverket jeg har benyttet meg av for å besvare min problemstilling.

Besvarelsen min består av tre ulike nivåer. Forskningsspørsmål 1 lyder som følger: Hvilke faktiske tiltak er iverksatt for å motvirke digitale skiller blant innvandrere? Hensikten med forskningsspørsmål 1 er å undersøke hvordan avsendersiden som er myndighetene forholder seg til denne problematikken. I den forbindelse har formålet både vært å belyse politikk som omhandler digitale skiller, samt integreringspolitikk. Jeg har derfor tatt for meg ulike tiltak myndighetene har utarbeidet for å forhindre digitale skiller. I tillegg har jeg sett på hvordan disse tiltakene kan ses i et integreringsperspektiv. De undersøkte tiltakene er publikumsterminaler i regi av folkebibliotek, nettsjenester som er tilpasset innvandrere samt kurs og opplæring i digital kompetanse.

Det andre nivået i min besvarelse henvender seg til mottakerne. Forskningsspørsmål 2 er formulert som: Hvordan brukes de undersøkte tiltakene, og hvilken effekt har de? Hensikten

med dette forskningsspørsmålet har vært å si noe om hvordan innvanderne selv oppfatter de undersøkte tiltakene. Hvorvidt innvanderne bruker Internett meningsfylt, hvilket betyr at bruken vil føre til sosial inkludering har også vært sentralt. Dette er mest vektlagt under forholdet mellom tilgang og bruk i kapittel 4.

Det tredje og siste forskningsspørsmålet har en juridisk vinkling, og er uttrykt: I hvilken grad er de undersøkte tiltakene direkte rettslig regulert? Gjennom dette forskningsspørsmålet ønsker jeg å kunne si noe om hvordan rettstilstanden forholder seg til et fenomen som digitale skiller. Dette har jeg gjort ved å undersøke hvorvidt offentlighetsloven, forvaltningsloven, kommuneloven, folkebibliotekloven, introduksjonsloven og opplæringsloven direkte regulerer de undersøkte tiltakene. Jeg har også sett på hvorvidt politiske retningslinjer uttrykt gjennom stortingsmeldinger og andre offentlige rapporter direkte har betydning for de undersøkte tiltakene.

Hvordan motvirker norske myndigheter digitale skiller blant innvandrere i Norge?

Som vist i gjennomgangen av debatten om digitale skiller, jf punkt 2.2.1 er det mange ulike komponenter som inngår i begrepet digitale skiller. Mitt rammeverk for digitale skiller består av fire indikatorer. De undersøkte tiltakene som er beskrevet i forskningsspørsmål 1 er knyttet til tre av de fire undersøkte indikatorene. Den resterende indikatoren som er meningsfull bruk kommer til uttrykk gjennom forskningsspørsmål 2. Gjennomgangen viser at de undersøkte tiltakene som er: publikumsterminaler, offentlige nettstedet og kurs og opplæring i digital kompetanse, er fremsatt av myndighetene for å inkludere alle i informasjonssamfunnet. De er ikke ment som noen særtiltak for innvandrere. Den norske integreringspolitikken viser imidlertid at det har vært en bred politisk vilje for å inkludere innvanderne nettopp i de arenaene der de undersøkte tiltakene er fremsatt. Gjennomgang av sentrale stortingsmeldinger på integreringsområdet viser at problemstillinger knyttet til indikatorene som inngår i digitale skiller begrepet også har vært relevant innen integreringspolitikken i lengre tid. Begrepsbruk og satsningsfelt har derimot vært i utvikling. På tross av dette har viktigheten av at alle har tilgang til folkebibliotek lenge vært en viktig problemstilling innen integreringspolitikken. På samme måte har problemstillinger knyttet til informasjonsformidling lange tradisjoner på dette feltet. Gjennomgangen viser også at innvandrernes opplæringstilbud har vært et viktig satsningsområde i lengre tid. Ved innføringen av introduksjonsloven har noen innvandrergupper fått lovfestede rettigheter i form av introduksjonsprogrammet, men også en plikt til å følge programmet. Det er viktig å understreke at denne loven ikke gjelder for alle

innvandrere. Loven gjelder bare for flyktninger og asylsøkere, samt personer som er familiegjenforent med disse.

Dette viser at selv om de undersøkte tiltakene ikke er direkte rettet mot innvandrere, er problemstillingene som er knyttet til disse tiltakene tatt høyde for innen integreringspolitikken. Begrepet digitale skiller er ikke brukt, men det begrepet kan ses å bestå av har vært oppe til diskusjon i lengre tid.

Min hovedkonklusjon er at norske myndigheter i stor grad motvirker digitale skiller blant innvandrere. Med dette mener jeg at myndighetene har en rekke tiltak som skal sikre at alle skal kunne nyttegjøre seg av informasjonen på Internett. Gjennomgangen viser også at det finnes behov for forbedringer. Det ligger blant annet utfordringer i å kartlegge hva brukerne har problemer med, og eventuelt undersøke hvor stor disse problemene er. Det mangler også studier på hvorvidt alle innvandrere faktisk kan bruke nettet til å dekke de behov den enkelte har for å kunne delta i samfunnet. Mine funn fra elevene ved Rosenhof voksenopplæring kan tyde på at mange innvandrere ønsker mer tilrettelagt undervisning innen IKT. De elevene jeg har vært i kontakt med bruker i liten grad offentlige tjenester på nett. Dette kan på sikt føre til en svakere sosial integrering. Som følge av at offentlige myndigheter i økende grad bruker nettet til å kommunisere med borgerne og for å formidle tjenester, kan manglende deltakelse i informasjonssamfunnet føre til en økning i de digitale skillene. En utfordring for myndighetene er å flytte bruk og kompetanse over i tiltak som på sikt vil fremme integrering i alle deler av samfunnet. Dette kan blant annet løses gjennom å gi innvandrere tilbud om flere IKT-kurs der offentlige tjenester står i fokus. Det er mange innvandrere som har problemer med å levere selvangivelsen på nett, noe som tyder på at myndighetene ikke er flinke nok til å gi informasjon og opplæring rundt dette. I denne oppgaven har jeg også undersøkt noen nettstedene som er tilpasset innvandrere. Mine funn tyder på at disse ikke er like mye brukt som myndighetene ønsker. Myndighetene har derfor en utfordring i å markedsføre dette tiltaket bedre, slik at det når ut til den gruppen det er ment for.

Som tidligere nevnt er mitt utvalg lite, og mine funn kan derfor ikke generaliseres. Det er også viktig å understreke at innvandrere ofte ikke har annet til felles enn å komme fra et annet land enn Norge. Det er stor spredning i opprinnelsesland, kultur, alder, utdanning og yrkeserfaring, noe som fører til at innvandrere har svært ulike behov. På bakgrunn av dette kan det være krevende å utforme tiltak.

Min rettslige undersøkelse i kapittel 7 viser at ingen av de undersøkte tiltakene direkte er rettslig regulert. Videre viser mine drøftninger at det er et stort politisk engasjement for å overholde og opprettholde de undersøkte tiltakene. Men en nærmere analyse viser også at det råder forbehold fra myndighetenes side for en direkte regulering av de undersøkte tiltakene. Dette kan dels argumenteres ut fra at den teknologiske utviklingen går svært fort, og at det på bakgrunn av dette er lite hensiktsmessig å lovhjemle de undersøkte tiltakene. Store økonomiske kostnader ved å lovpålegge de undersøkte tiltakene er en annen viktig faktor for denne tilbakeholdenheten. En konsekvens av mangel på direkte rettslig regulering av disse tiltakene kan på sikt innebære større digitale skiller mellom ressurssterke og ressursvake innvandrergupper.

Kildeliste:

Litteratur:

Aftenposten (2007a): Per- Ivar Nicolaisen (6.mars 2007) *Ikke helt på nett*. I: Aftenposten

Aftenposten (2007b): Simmi Kaurf (27. april 2007) *Innvandrerne gir opp*. I: Aftenposten forbruker nettutgave [<http://forbruker.no/pengenedine/skattogpensjon/article1759126.ece>] [lesedato: 27.4.2007]

Audunson, R. A og Lund, N. W. (2001): 'Innledning: Folkebibliotekene ved et veiskille' I Audunson, R. A og Lund, N. W. 2001: *Det siviliserte informasjonssamfunn. Folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*. Bergen: Fagboklaget

Berget, Gerd (2005): *I'm plugged in, therefore I am? En analyse av holdningene til digitale skiller i norsk offentlig politikk*, Oslo, Masteroppgave Avdeling for journalistikk, bibliotek og informasjonsfag, Høgskolen i Oslo

Bernt, J. F. og Mæhle, S. S (2007): *Rett, samfunn og demokrati*, Oslo: Gyldendal Akademisk

Boe, Erik (2003): *Innføring i juss, juridisk tenkning og rettskildelære*, 4.opplag. Oslo: Universitetsforlaget

Brandtzæg, Petter Bae (2006): *Mot et digitalt sprang eller digitale barrierer?* Publisert 11.1.2006 [<http://www.frifagbevegelse.no/loaktuelt/article1901145.ece>] [Lesedato 8.8.2007]

Brochmann, G. (2002a): 'Velferdsstat, integrasjon og majoritetens legitimitet', I Brochmann, G., Borchgrevink, T. og Rogstad, J. 2002: *Sand i maskineriet. Makt og demokratiutredningen*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Brochmann, G. (2002b): 'Statsborgerskap, medborgerskap og tilhørighet', I Brochmann, G. Borchgrevink, T. og Rogstad, J. 2002: *Sand i maskineriet. Makt og demokratiutredningen*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Castles, S. and Miller, J.M. (2003): *The Age of Migration*. Palgrave Mcmillan: Houndmills

Digi (2007): Eirik Rossen (20.11.2000) *IT kiosk for barn i Indisk slum* I: Digi [<http://www.digi.no/php/art.php?id=50191>]

Djuve, A.B. og Friberg, J.H. (2004): *Innvandring og det flerkulturelle samfunn*. Oslo: Fafo-notat

Eckhoff, T. og Smith, E (2003): *Forvaltningsrett*, Oslo: Universitetsforlaget

Freeman, G.P. (1995): 'Modes of Immigration Politics in Liberal Democratic States', in *International Migration Review*, Vol. 29, No. 4, pp. 881-902

Freeman, G.P. (2004): 'Immigrant Incorporation in Western Democracies', in *International Migration Review*, Vol. 38, No. 3, pp. 945-961

- Frønes, Ivar (2002): *Digitale skiller. Utfordringer og strategier*, Oslo: Fagboklaget
- Geddes, A. (2003): 'Migration and the Welfare State in Europe', in Spencer, S. (ed.): *The Politics of Migration. Managing Opportunity, Conflict and Change*. Oxford: Blackwell Publishing
- Gran, N. og Scoufia, L. (2005): *Introduksjonsloven - steg for steg, En veileder i individuelle handlingsplaner for flyktninger*. Oslo: Kommuneforlaget
- Grønmo, Sigmund (2004): *Samfunnsvitenskaplige metoder*, Bergen: Fagboklaget
- Helberg, K. og Skagemo S. (2007): *Semantisk Minside, Semantisk web og rettighetsinformasjon* Masteroppgave Avdeling for forvaltningsinformatikk, Universitetet i Oslo: Hovedfagserien
[<http://www.duo.uio.no/publ/forvalt/2007/58213/SemantiskxMinside.pdf>]
- Jansen, Arild og Ølnes Svein (2003): *Kvalitetsevaluering av offentlige nettstader - kva er det vi evaluerer?* [http://www.afin.uio.no/forskning/notater/3_03.pdf] [Uttaksdato: 18.11.2007]
- Jansen, Arild (2005): *Assessing E-government progress - why and what*
[http://www.afin.uio.no/forskning/notater/7_05.pdf] [Uttaksdato: 18.11.2007]
- Kommunalrett* (2002): Jan Fridthjof Bernt, Oddvar Overå og Harald Hove, Oslo: Universitetsforlaget.
- Liestøl, G og Rasmussen T. (2003): *Digitale medier, En innføring*, Oslo: Universitetsforlaget
- Lorentzen, Kjell (2006): *Nøkkeltall om informasjonssamfunnet, IKT i husholdningen*
[http://www.ssb.no/emner/10/03/sa_ikt/sa89/kap4.pdf]
- Lyngholm, Wenche (2007): *Nye kommunikasjonsformer – nasjonale utfordringer*
[http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dep/politisk_ledelse/Statssekretar_Wenche_Lyngholm/_taler_artikler/2007/Nye-kommunikasjonsformer---nasjonale-utf.html?id=479133]
- Norris, Pippa (2001): *Digital Divide, Civic Engagement, Information Poverty, and the internet Worldwide*, Cambridge: Cambridge University Press
- Rogstad, Jon (2007): *Demokratisk fellesskap, Politisk inkludering og etnisk mobilisering*, Oslo: Universitetsforlaget
- Schartum, D. og Jansen A. (2006): *IKT- politikken - Invitasjon til å komme med synspunkter*, Innspill fra Avdeling for forvaltningsinformatikk (AFIN), UIO Forvaltningsinformatisk notatserie [http://www.afin.uio.no/forskning/notater/2006-2008/Innspill%20til%20FAD%20vedr%20IKT-politikken%20dws_aj_2002-1.pdf]
- Selwyn, Niel (2002): *Defining the "Digital Divide": Developing a Theoretical Understanding of Inequalities in the Information Age*, Cardiff University; Occasional paper 49
- Servon Lisa J (2002): *Bridging the digital divide, Technology, Community and Public Policy*, Malden: Blackwell Publishing

Slette-meås Dag (2007): *Barn og unge i den nye mediehverdagen, etnisitet, kultur og tradisjon*
Oppdragsrapport nr. 1- 2007 Oslo: SIFO

Thagaard, Tove (1998): *Systematikk og innlevelse, en innføring i kvalitativ metode*, Bergen:
Fagboklaget

Utlendingsrett (2004): Runa Bunæs, Kristin Ottesen Kvigne og Bjørn Vandvik (Red.) Oslo:
Universitetsforlaget

Utrop (2007): Kjetil Hegna (1.-14. november 2007) *Flere minoritetskvinner på nett I: Utrop*

Wagle, A.M og Ødegaard M.jr (2001): *Opphavsett i en digital verden*, 2.opplag, Oslo:
Cappelen Akademiske forlag

Warschauer, Mark (2004): *Technology and Social Inclusion, Rethinking the Digital Divide*,
Cambridge: The MIT Press

Woxholt, Geir (2006): *Forvaltningsloven med kommentarer*, Oslo: Gyldendal Akademisk

Østerud, Øyvind (1996): *Statsvitenskap, Innføring i politisk analyse*, Oslo:
Universitetsforlaget

Publikasjoner fra regjeringen

Proposisjoner:

Ot.prp. nr 38 (1964-1965): *Behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)*, Justis-
og politidepartementet

Ot.prp. nr 14 (1985-1986): *Lov om folkebibliotek*, Kultur- og vitenskapsdepartementet

Ot.prp. nr.42 (1991-1992): *Kommuner og fylkeskommuner*, Kommunaldepartementet

Ot.prp. nr 50 (2003-2004): *Om lov om endringer i introduksjonsloven mv*, Kommunal- og
regionaldepartementet

Ot.prp. nr 102 (2004-2005): *Om lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksmed*
(Offentlegslova), Justis- og politidepartementet

St. prp nr 80 (1997-1998) *Om samtykke til ratifikasjon av Europarådets rammekonvensjon av*
1. februar 1995 om beskyttelse av nasjonale minoriteter, Utenriksdepartementet

Vedlegg til St.prp. nr 1 (2006-2007)- Statsbudsjettet 2007 *Handlingsplan for integrering og*
inkludering av innvandrerbefolkningen og mål for inkludering, Arbeids- og
inkluderingsdepartementet

Utredninger:

Nou (2001:20): *Lov om introduksjonsordning for nyankomne innvandrere*
(introduksjonsloven), Oslo Kommunal og regionaldepartementet: Statens forvaltningstjeneste
Informasjonsforvaltningen

Nou (2003:19): *Makt og demokrati, Sluttrapport fra Makt- og demokratiutredningen*, Oslo
Arbeids- og administrasjonsdepartementet: Statens forvaltningstjeneste
Informasjonsforvaltningen

Rundskriv:

Statens bibliotektilsyn (1996): *Orientering om gratis prinsippet i folkebibliotek*
[https://www.abm-utvikling.no/bibliotek/lov-og-rett/laneregler-i-bibliotek/orientering_gratisprinsippet.pdf] [publisert 12. februar 1996]

Meldinger:

St.meld. nr. 39 (1973-1974): *Om innvandringspolitikken*, Kommunal og arbeidsdepartementet

St. meld nr 74 (1979-80): *Om innvandring i Norge*, Kommunal og arbeidsdepartementet

St. meld nr 39 (1987-88): *Om innvandringspolitikken*, Kommunal og arbeidsdepartementet

St. meld nr 17 (1994-1995): *Om flyktningpolitikken*, Kommunal og arbeidsdepartementet

St. meld nr 17 (1996-1997): *Om innvandring og det flerkulturelle Norge*, Kommunal og arbeidsdepartementet

St. meld nr 17 (2000-2001): *Asyl- og flyktningpolitikken i Norge*, Kommunal og regionaldepartementet

St. meld nr 49 (2003-2004): *Mangfold gjennom inkludering og deltakelse, Ansvar og frihet*, Kommunal- og regionaldepartementet

St.meld. nr. 17 (2006-2007): *Eit informasjonssamfunn for alle*, Fornyings- og administrasjonsdepartementet

Offentlige rapporter:

ABM- utvikling [Statens senter for arkiv, bibliotek og museum](2007): *Reglement for folkebibliotek – veiledende retningslinjer* [<http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/lov-og-rett/folkebibliotekloven/reglement-for-folkebibliotek-2013-veiledende-retningslinjer.html?searchterm=>] [Lesedato 20. november 2007]

Arbeids- og administrasjonsdepartementet (2001): *Informasjonspolitik for statsforvaltningen, mål, prinsipper og konsekvenser* Revidert utgave 2001, Oslo
[<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/Statlig-informasjonspolitikk.html?id=86973>]
[Lesedato 15. april 2007]

Fornyings- og administrasjonsdepartementet (2006): *Underveisrapport eNorge 2009- Status for måloppnåelse og tiltak*
[http://www.regjeringen.no/upload/kilde/fad/rap/2006/0003/ddd/pdfv/295711-underveisrapport_enorge_2009.pdf]

Informasjons- og rådgivningstjenesten ved Rosenhof (2004): *Årsrapport IR- tjenesten 2004/2005* [utkast oppdatert 060405 kl 10]. Informasjons- og rådgivningstjenestens hus, ”Anneksset”, på Rosenhof

ITU [Forsknings og kompetansenettverk for IT i utdanningen] (2005): Digital skole hverdag - om helhetlig utvikling av digital kompetanse i grunnopplæringen, ITU: Oslo ISBN-7947-038-7

ITU [Forsknings og kompetansenettverk for IT i utdanningen] (2003): *Digital kompetanse fra 4. basisferdighet til digital dannelse*, ITU problemnotat: Oslo
[http://www.itu.no/filearchive/fil_notat_digitalkompetanse.pdf] [Uttaksdato 12.oktober 2006]

Nærings- og handelsdepartementet (2002): *eNorge 2005*
[http://www.regjeringen.no/upload/kilde/mod/red/2000/0002/ddd/pdfv/154031-enorge_2005_endelig.pdf]

Moderniseringsdepartementet (2005): *eNorge 2009- det digitale spranget*
[http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/enorge_2009_komplett.pdf]

Statistisk sentralbyrå (2001): *Inntektsstatistikk. Innvandrere, 1999*
[<http://www.ssb.no/emner/05/01/inntinnv/tab-2001-08-29-05.html>] [Lesedato 19.6.2007].

Statistisk sentralbyrå (2002): *Arbeidstakere etter landbakgrunn 2000 og 2001*
[<http://www.ssb.no/emner/06/01/innvarb/fig-2002-05-28-01.html>] [Lesedato 19.6.2007]

Statistisk sentralbyrå (2004): *Norsk kulturbarometer*
[<http://www.ssb.no/emner/07/02/kulturbar/sa73/oversikt.html>]

Statistisk sentralbyrå (2007a): *Innvandring og innvandrere* [www.ssb.no/innvandring]

Statistisk sentralbyrå (2007b): *IKT i husholdningene, 2. kvartal 2007*
[<http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/index.html>]

Statistisk sentralbyrå (2007c): *Informasjonssamfunnet* <http://www.ssb.no/ikt/>

Statskonsult (2007): *Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper* Oslo: Statskonsultrapport 2007:01

Teknologirådet (2006): *Offentlige tjenester på Internett* Oslo: Rapport3- 2006. ISBN 82-92447-10-5

Utdanningsdirektoratet (2007): *Et digitalt kompetanseløft for alle? En midtveisrapport for Program for digital kompetanse 2004-2008*.
[http://www.utedningsdirektoratet.no/upload/Satsningsomraader/digital_kompetanse/Midtveisrapport_for_Program_for_digital_kompetanse_2004-2008.pdf] [Uttaksdato: 12.oktober 2007]

Utdannings- og forskningsdepartementet (2004): *Program for digital kompetanse 2004-2008 - programbeskrivelse*:
[http://www.regjeringen.no/upload/kilde/ufd/red/2004/0016/ddd/pdfv/201402-program_for_digital_kompetanse.pdf] [Uttaksdato 12.oktober 2006]

Utdannings- og forskningsdepartementet (2005): *Læreplan i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere*

[http://www.utdanningsdirektoratet.no/upload/larerplaner/norsk_samfunnskunnskap_voksne_i_nnvandrerere.pdf] [Uttaksdato 26.10.2006]

Utlendingsdirektoratet (2003): *Heldags- og helårsprogram i introduksjonsprogram*, Temahefte 3, revidert september 2003, UDI: Oslo ISBN:82-427-0415-5 ISSN: 1503-4984

Vox (2005): *INOVIT -Ikt i norskopplæringen for voksne innvandrere*

[http://www.Vox.no/upload/Nedlastingssenter/INOVIBokmal2109_sec.pdf]

[Uttaksdato: 15.10.2006]

Vox (2006): *Basis! Voksnes læring 2006- tilstander, utfordringer og anbefalinger*

(http://www.Vox.no/upload/5458/basis_tilweb.pdf) [Uttaksdato 10. oktober 2006]

Vox (2007a): *Kompetansetrappen: Rammeverk for digital kompetanse i arbeids-og samfunnsliv*

[<http://www.Vox.no/templates/iframe.aspx?id=2136>]

Vox (2007b): *Vox* [<http://www.vox.no/upload/7044/Vox.net.pdf>]

Vox (2007c): *Digitale læremidler i norskopplæringen for voksne innvandrere*

[http://www.Vox.no/upload/3738/dig_laremidl_novo_sec.pdf]

(Vox 2007d): *Basiskompetanse i arbeidslivet, Programdokument 2008*

[http://www.Vox.no/upload/BKA/Programdokument_2008_sec.pdf]

Vox (2007e): *Like og forskjellige, Om grunnleggende ferdigheter blant voksne ikke-vestlige innvandrere i Oslo*, Vox: Trondheim ISBN 978-82-7724-102-9

[<http://www.Vox.no/upload/26/likeforskjellige.pdf>]

Konferanser:

(KIM 2007): *Den digitale skolesekken – digital kompetanse mellom gata og skolen*. En formidlingskonferanse fra forskningsprogrammet ”kommunikasjon, IKT og medier- (KIM)” torsdag 27.september 2007 i Oslo Forum Kurs- og konferansesenter, Grev Wedels Plass, 0151 Oslo

Lover:

Lov om behandlingen i forvaltningssaker (forvaltningsloven) av 10. februar 1967

Lov om offentlighet i forvaltningen (offentlighetsloven) av 19. juni 1970 nr 69

Lov om folkebibliotek (folkebibliotekloven) av 20.desember 1985 nr 108

Lov om utlendingers adgang til riket og deres opphold her (utlendingsloven) av 24.juni 1988 nr 64

Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) av 25. september 1992 nr 107.

Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa (opplæringsloven) av 17. juli 1998 nr 61.

Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere (introduksjonsloven) av 7. april 2003 nr 80

Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) av 2006 mai 2006 nr16 [Kongen fastsetter ikrafttredelse]

Internetthenvisninger:

Arbeids- og inkluderingsdepartementet: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/aid.html?id=165>

Bazar (2007): www.bazar.deichman.no/?action=about

eBorger (2007): <http://www.eborger.no>

Fornyings- og administrasjonsdepartementet (2008):
http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/Fornyng_av_offentlig_sektor.html?id=1366

Høykom (2007): <http://www.hoykom.no>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2007):
http://www.imdi.no/templates/Tema_4270.aspx

IT funk- IT for funksjonshemmede <http://www.itfunk.org>

Lexin- ordbøker for innvandrere: <http://decentius.hit.uib.no/lexin.html>

Medietilsynet: <http://www.saftonline.org>

Norge.no (2007): <http://www.norge.no/kvalitet/kvalitet2006/kriterier.asp>

Ny i Norge (2007): <http://www.nyinorge.no>

Oslo kommune (2007a): <http://www.deichmanske-bibliotek.oslo.kommune.no>

Oslo kommune (2007b): www.oslovo.no

Oslo kommune (2007c): <http://www.oslovo.no/content/view/24/0/>

Seniornett: <http://www.seniornett.no>

Utlendingsdirektoratet (2007a):
[http://www.udi.no/upload/Presse/TallOgFakta/2006/Tall_Fakta.pdf] [Lesedato:]

Utlendingsdirektoratet (2007b):<http://www.udi.no/templates/Tema.aspx?id=7245> [Lesedato 8.juni].

Utrop <http://www.utrop.no>

Velkommen Oslo (2007a): http://www.velkommenoslo.no/hjelpesider/om_oss.htm

Velkommen Oslo (2007b): <http://www.velkommenoslo.no>

Velkommen Oslo (2007c): http://www.velkommenoslo.no/default_flash.htm

Velkommen Oslo (2007d):

http://www.velkommenoslo.no/norskopplaering_og_kvalifisering/rettigheter.htm

Wikipedia.org <http://www.wikipedia.org>

W3c.org (2007): <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>

Figurliste:

Figur 1-1 De største innvandrergруппene i Norge (Statistisk sentralbyrå 2007a).....	7
Figur 2-1 Ressurser som bidrar til effektiv bruk av IKT (Warschauer 2004: 47).	17
Figur 2-2 The Internet engagement model (Norris 2001).	18
Figur 2-3 Operasjonalisering av begrepet digitale skiller med spesifisering	21
Figur 2-4 Sammenhengen mellom utdanning og bruk av datamaskin i Norge, 2006 (Lorentzen 2006: 73).	22
Figur 2-5 Andel husholdninger med tilgang til IKT, etter husholdningsinntekt i 1000 kroner. (Statistisk sentralbyrå 2007b).	23
Figur 2-6 Oppgavens oversikt	29
Figur 3-1 Undersøkelsesopplegg	33
Figur 4-1 Utviklingen i befolkningens tilgang til IT og Internett (Moderniseringsdepartementet 2005).....	44
Figur 4-2 Arbeidstakere etter landbakgrunn (Statistisk sentralbyrå 2002).....	45
Figur 4-3 Prosent med Internett hjemme. Egen tabell fremstilt fra data hentet fra en spørreundersøkelse gjennomført på 40 elever ved Rosenhof voksenopplæring.	46
Figur 4-4 Oversikt på ulike formål innvandrere benytter Internett for. Egen tabell fremstilt fra data hentet fra en spørreundersøkelse gjennomført på 40 elever ved Rosenhof voksenopplæring.....	57
Figur 5-1 Resultater fra kvalitetsvurderingen 2007 (Norge.no 2007)	72
Figur 5-2 Antall besøk på nettstedet ”Velkommen Oslo” per mnd (Informasjons- og rådgivningstjenesten ved Rosenhof 2004).....	85
Figur 5-3 Oppsummering på hvordan de undersøkte nettstedene forholder seg til den statlige informasjonspolitikken	91
Figur 6-1 Problemområder i hverdagen etter utdanning (Vox 2007e:26)	95
Figur 6-2 Kompetansetrappen (Vox 2007a).....	105

Vedlegg:

Vedlegg 1: Oversikt informantene fra myndighetsaktørene

Vedlegg 2: Oversikt informanter fra Rosenhof voksenopplæring

Vedlegg 3: Intervjuguide nettjenestene

Vedlegg 4: Intervjuguide brukergruppa om kunnskap og bruk

Vedlegg 5: Intervjuguide brukergruppen om tiltak

Vedlegg 1: Oversikt informantene fra myndighetsaktørene

Alnæs, Diana (2007): Seniorrådgiver ved Vox- nasjonalt senter for læring i arbeidslivet: Intervju 24. september 2007

Barth, Elise (2007): Rådgiver ved Oslo voksenopplæring servicesenter: Telefonintervju 18.september 2007

Bjerkvoll, Gro (2007): Servicekoordinator ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjons- og serviceavdelingen: Intervju 30.august 2007

Dahl, Jan Tore (2007): Kursleder datakurs for alle over 50 ved Deichmanske bibliotek: Intervju 19.desember 2007

Deloya, Nili (2007): Avdelingsleder ved Oslo voksenopplæring servicesenter: Intervju 13.august 2007

Fodnesbergene, Geir (2007): Prosjektleder for Reise- og ferieundersøkelsen ved Statistisk sentralbyrå: e-post 22. august 2007

Hansen, Oddbjørn (2007a): Spesialbibliotekar / Redaktør "Bazar" ved Det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek: Intervju 6.juni 2007

Hansen, Oddbjørn (2007b): Spesialbibliotekar / Redaktør "Bazar" ved Det flerspråklige bibliotek, Deichmanske bibliotek: Oppfølgingsspørsmål e-post 7. september 2007

Helljesen, Lars (2007): Rådgiver ved Vox- nasjonalt senter for læring i arbeidslivet: Intervju 28. september 2007

Holen Elisabeth G.(2007): Avdeling for arbeid og kvalifisering ved Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi): Intervju 22. oktober 2007

Khan, Sajjad Ahmed (2007): Kommunikasjonsrådgiver ved Utlendingsdirektoratet (UDI), kommunikasjons- og serviceavdelingen: e-post 11.september 2007

Moseid, Tone (2008): Avdelingsdirektør i avdeling for bibliotekutvikling, AMB- utvikling: Telefonintervju 10. januar 2008

Pettersen Cecilie (2007): Lærer ved Rosenhof voksenopplæring: Intervju 11. oktober 2007

Werner, Astrid (2007): Spesialbibliotekar ved Deichmanske bibliotek: Intervju 6.juni 2007

Winsnes, Kaja (2007): Rådgiver ved Vox- nasjonalt senter for læring i arbeidslivet: Intervju 24. september 2007

Vedlegg 2: Oversikt informanter fra Rosenhof voksenopplæring

Dame, 27 år, Kurdistan

Dame 28 år, Egypt

Mann 28 år, Marokko

Mann 29år, Sør Korea

Dame 30 år, Filippinene

Dame 30 år, Filippinene

Mann 35 år, Burma

Dame 36 år, Somalia

Dame 37 år, Marokko

Dame 39 år, Somalia

Dame 43 år, Somalia

Dame 45 år, Chile

Mann 47 år, Marokko

Mann 38 år, Vietnam

Vedlegg 3: Intervjuguide nettjenestene

Generelt om nettstedet

Hvordan kom denne tjenesten i gang? Hvilke erfaringer har dere gjort dere?

Hvem er målgruppen til nettjenesten?

Nettjenestens innhold

Kan du fortelle litt om innholdet på nettstedet?

Er det tatt hensyn til brukernes behov ved utformingen av nettstedet?

I hvor stor grad har innvandrere/ personer med minoritetsbakgrunn vært med på å utvikle nettstedet? Hvis nei, hvorfor ikke?

I hvor stor grad har dere kontakt med brukerne når det gjelder brukervennlighet i forhold til tjenesten? Har dere egne rutiner på dette? Eller hender det dere får tilbakemeldinger?

Er det gjort undersøkelser som tilsier at dere har kunnskap om hva innvandrere har behov for kunnskap om? – er det laget tiltak som følge av funnene i disse undersøkelsene? Hvorfor/ hvorfor ikke?

Hva er kriteriene for valg av språk? utfordringer ved utarbeidelsen av språk?

Bruk av nettjenesten

Hvem er brukeren og hvordan brukes tjenesten? Er det utført noen undersøkelser som omhandler dette?

Hvordan føler dere at tjenesten når frem til brukeren?

Føler dere at dere har oppnådd den tilsktede effekten ved informasjonen? Hvorfor/ hvorfor ikke?

Statens informasjonspolitikk

Hvorvidt kjenner dere som utviklere til de mål, prinsipper og konsekvenser som er beskrevet i den statlige informasjonspolitikken? Er disse prinsippene tatt i betraktning når nettjenesten er blitt utviklet?

Kommunikasjonsprinsippet:

S-1 Er det lagt til rette for toveiskommunikasjon? Hvis nei, hvorfor ikke?

S-2 Er det vært gjennomført brukerundersøkelser for å kartlegge behovet til brukerne? Hvis nei, hvorfor ikke?

S-3 Er det opprettet fysiske eller elektroniske møteplasser?

Prinsippet om aktiv informasjon:

S-4 Er innholdet på nettjenesten pedagogisk tilpasset utsatte grupper? Hvis ja, hvordan?

S-5 Dekker dere informasjonsbehovet til innvandrere gjennom tjenesten? Hvis ja, hvordan?

S-6 Undersøkes det om brukerne har mottatt og forstått informasjonen? Hvis ja, hvordan?

S-7 Finnes informasjonen på nettjenesten også andre plasser?

S-8 Er det utarbeidet samarbeid med private - og interesseorganisasjoner for å kunne nå brukerne indirekte gjennom dem?

Helhetsprinsippet:

S-9 Er det mulig å bruke tjenesten hele døgnet?

S-10 I hvor stor grad fremstår informasjonen på netjtjenesten som helhetlig? Er det mulig å benytte tjenesten uten å vite hvem som står bak tjenesten?

S-11 Er det mulig å sette sammen flere tjenester til en felles Internettportal og/eller felles grensesnitt fra flere virksomheter?

Universell utforming og kvalitetskriteriene

Kjenner dere som utviklerer av netjtjenesten til prinsippet om universell utforming? I hvor stor grad etterlever dere dette prinsippet i utviklingen av tjenesten? Hvis nei, hvorfor ikke?

Kjenner dere som utviklere til kvalitetskriteriene beskrevet av www.norge.no? I hvor stor grad etterleverer dere som utviklerer de krav som er beskrevet i kvalitetskriteriene? Hvis nei, hvorfor ikke?

Avsluttende bemerkninger:

Hvilken rolle tror du at deres netjtjeneste på Internett har i forhold til andre hjelpetiltak ovenfor innvandrere når det gjelder digitale skiller?

Er det andre tiltak du mener kan være aktuelle for å forhindre digitale skiller og da spesielt i forholdt til innvandrere?

Ønsker du å være anonym eller kan jeg referere til deg med fult navn i oppgaven?

Vedlegg 4: Intervjuguide bruk av tiltak

Kjønn:

Alder:

Hvor mange år har du gått på skole i ditt hjemland?:

Jobber du?:

Land:

Har du Internett hjemme?

Bruker du Internett mest til norske nettsteder, engelske nettsteder eller nettsteder fra ditt hjemland?

Innformasjon, veiledning og opplæring:

Tilgang:

Har du benyttet offentlige datamaskiner; bibliotek, NAV, Internett kafé eller andre plasser?

Hvis ja,

Hvor hørte du om at du kunne gå dit for å bruke Internett?

Hvilke fordeler/ ulemper er det med å bruke Internett offentlig?

Kompetanse:

Har du deltatt på datakurs?

Hvis ja, Har dette ført til at du er blitt bedre i data og Internett?

Har du benyttet dataprogrammer i norskundervisningen?

Hvis ja, hvilke programmer?

Har du deltatt på datakurs i regi av din jobb?

Hvis ja, hvilke?

Lærer du om hvordan du skal bruke Internett fra venner og familie?

Hvor lærer du mest om Internett? På skolen eller hjemme?

Har du benyttet noen av disse tiltakene fra Vox:

www.soklurt.no

Data på lett norsk

Lær data på 1-2-3 ABC datamaskin

Hvis ja, hva lærte du ?

Innhold og tilgjengelighet

Synes du det er lett å finne frem til riktig informasjon på Internett?

I hvor stor grad synes du innholdet er forståelig?

Fyller du selvangivelsen ut selv? På Internett eller manuelt?

Tilpassett innhold/ målrettet innhold

Har du noen ganger benyttet deg av andre språk enn norsk på norske nettsteder?

Har du benyttet deg av stor skrift variasjonen på nettstedene?

Hvis informanten kjenner til nyinorge.no, velkommenoslo.no, bazar.deichman.no:

(S3) Har du noen ganger besøkt et av disse kontorene for å søke informasjon på deres nettjenester; Deichmanske bibliotek? Servicekontoret til Udi? Oslo servicekontor?

(S4) Er det vanskelig eller lett å finne den informasjonen du har bruk for?

(S5) Har du bruk for/ikke bruk for informasjonen på nettstedene? Hvorfor?

(S5) Får du svar på det du lurte på gjennom disse nettjenestene?

(S6) Forstår du informasjonen på disse nettjenestene?

(S8) Hvor har du hørt om disse nettjenestene?

Hva synes du er bra eller dårlig med disse nettjenestene?

Avsluttende bemerkninger:

Kan Staten gjøre noe mer for at du skal benytte Internett mer?

Er det andre ting du ønsker å fortelle om bruk av Internett i Norge?

Vedlegg 5: Spørreundersøkelse om elevenes ferdigheter og bruk av Internett

Navn: _____

1 Kan du skrive på datamaskin?

- ___ godt
- ___ litt
- ___ ikke mye

2 Har du brukt e-post?

- ___ mange ganger
- ___ noen ganger
- ___ aldri

3 Bruker du Internett?

- ___ ja
- ___ nei

4 Hva bruker du Internett til?

- ___ lese aviser fra hjemlandet
- ___ lese norske aviser
- ___ nettbank
- ___ kinobilletter
- ___ kjøpe reiser, flybilletter
- ___ bestille varer
- ___ bestille skattekort
- ___ levere selvangivelse
- ___ finne ledige jobber
- ___ se på ledige leiligheter
- ___ laste ned musikk
- ___ se filmer
- ___ chatte

4 Har du PC hjemme?**5 Har du Internett hjemme?**

